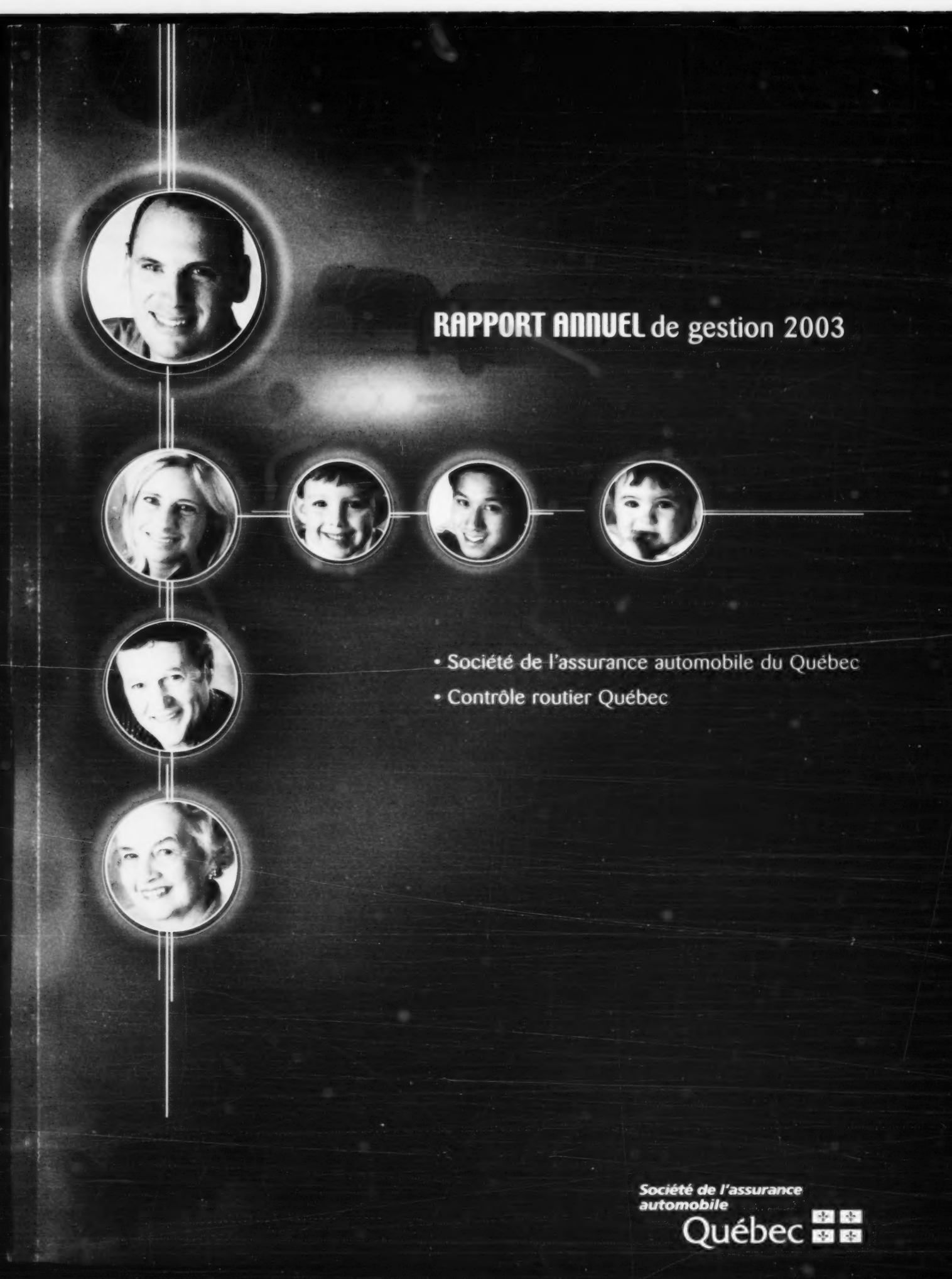


RAPPORT ANNUEL de gestion 2003

- Société de l'assurance automobile du Québec
- Contrôle routier Québec

Société de l'assurance automobile
Québec

104-06442/

Québec, le 18 mai 2004

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2003.

Le rapport de la Société fait état des résultats obtenus par celle-ci à l'égard de ses objectifs de service aux citoyens, de sécurité routière, d'administration du régime et de gestion des ressources, de même qu'à l'égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Il présente aussi les états financiers vérifiés de la Société.

Le rapport de l'agence de contrôle routier présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2003 et des engagements qu'elle a pris en matière de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

Jacques Brind'Amour

Québec, le 18 mai 2004

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2003.

Le rapport de la Société constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan stratégique de la Société et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Le rapport de l'agence de contrôle routier rend compte des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2003 et de ses engagements en matière de service à la clientèle.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Yvon Marcoux

La présente publication comprend deux sections distinctes. La première contient le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'année 2003. La seconde contient le rapport annuel de gestion 2003 de la Vice-présidence au contrôle routier, qui est constituée en agence au sein de la Société sous l'appellation de Contrôle routier Québec.

Rapport annuel de gestion 2003 de la Société de l'assurance automobile du Québec **3**

Rapport annuel de gestion 2003 de Contrôle routier Québec **163**

Des exemplaires supplémentaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
C.P. 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-42656-8

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Avril 2004

RAPPORT ANNUEL de gestion 2003

Société de l'assurance automobile du Québec

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES 7

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 8

LA SOCIÉTÉ
- La mission 13
- Un peu d'histoire 14
- La direction 14
- L'organisation administrative 18
- Les programmes, la clientèle et les partenaires 22

LES OBJECTIFS
- Le plan stratégique ajusté 28
- La Déclaration de services aux citoyens révisée 29

LES RÉSULTATS
- Quelques résultats clés 31
- Les comparaisons avec l'extérieur 32
- Les résultats à l'égard du plan stratégique 33
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 60

DES RÉALISATIONS
- Les modifications législatives 74
- La qualité des services 74
- La sécurité routière 77
- Des projets de recherche 81

LES RESSOURCES
- Le personnel 83
- Les ressources financières 87
- Les technologies de l'information 90
- Les ressources matérielles et immobilières 92

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES
- La protection des renseignements personnels 94
- Les politiques touchant la sélection du personnel 95
- L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 97
- Le code de déontologie des administrateurs de la Société 98
- Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 98

LES ÉTATS FINANCIERS
- Un aperçu des états financiers 100
- Les états financiers vérifiés 103

LES ANNEXES 123

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

La fiabilité de l'information contenue dans le présent Rapport annuel de gestion 2003 et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Le Rapport annuel de gestion 2003 de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les programmes, la clientèle et les partenaires de la Société;
- présente les orientations et les objectifs du plan stratégique 2001-2005 ajusté ainsi que les résultats obtenus au cours de l'année 2003;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et les résultats obtenus par celle-ci.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2003.

Le président-directeur général,

Jacques Brind'Amour

Québec, avril 2004

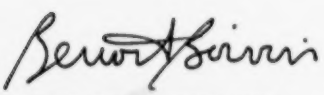
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2003 de la Société de l'assurance automobile du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail accompli au cours d'un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2003 de la Société nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification et des Enquêtes,



Benoît Boivin, MAP, FCA
Québec, avril 2004

En tant que président-directeur général de la Société, je suis fier de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'année 2003, car il témoigne des progrès importants accomplis au service de nos concitoyennes et de nos concitoyens.

En 2003, la Société a achevé une réflexion amorcée en 2002 et elle a ajusté son plan stratégique 2001-2005. Ce plan renouvelé se fonde sur quatre grands enjeux : l'amélioration de la qualité des services, l'évolution du régime d'assurance et son financement, l'obtention de nouveaux gains en sécurité routière et la poursuite de la consolidation de sa gestion. De plus, après avoir mené une enquête auprès des citoyens et consulté son personnel, la Société a révisé, en 2003, sa Déclaration de services aux citoyens et elle a établi son plan d'amélioration des services. Les résultats qu'elle a obtenus, notamment en ce qui a trait à la qualité des services, démontrent son savoir-faire et témoignent de son engagement à s'améliorer constamment.

La qualité des services

En ce qui a trait à la qualité des services aux citoyens, des progrès substantiels ont été accomplis. Le centre d'appels a pris de l'expansion : aux services de Québec et de Montréal est venu s'ajouter celui de Murdochville, avec une cinquantaine de préposés additionnels. Cet ajout au personnel a permis, notamment, de prolonger les heures d'accès téléphonique en milieu et en fin de journée en ce qui concerne les demandes d'information touchant le permis de conduire et l'immatriculation. De plus, un important projet d'optimisation, entrepris en 2002, a permis de relier les trois services d'information en un seul ensemble virtuel et de faire en sorte que les appels soient acheminés aux préposés selon leurs compétences respectives.

Bien que tous ces changements n'aient été instaurés que dans la dernière partie de l'année 2003, déjà, sur une base annuelle, le taux de prise d'appels en trois minutes ou moins est passé à 82 p. 100, alors qu'il était de 68 p. 100 l'an dernier. Signalons que, depuis l'automne dernier, la personne qui appelle est informée du délai d'attente moyen lorsque celui-ci dépasse trois minutes. De plus, le système, qui sera encore bonifié au printemps 2004, affichera automatiquement, à l'écran du préposé, le dossier du client. Cette mesure permettra donc au préposé de donner rapidement des renseignements personnalisés, précis et fiables.

D'ailleurs, je tiens à signaler que la Société fait des investissements importants pour assurer la fiabilité du service. Au cours des années antérieures, une base de données informatisée avait été mise à la disposition des préposés aux services téléphoniques et un système de gestion des connaissances, le Bureau de l'intervenant, avait été mis au point à l'intention des agents d'indemnisation. En 2003, de nouveaux outils de consultation électronique ont progressivement été mis à la disposition des préposés au comptoir; leur déploiement se fera au rythme de la modernisation du réseau, qui a été amorcée en 2003 et qui se poursuivra jusqu'à l'année 2006. De plus, au printemps 2004, le Bureau de l'intervenant sera mis au service des préposés aux renseignements en matière d'indemnisation.

Un autre domaine où la Société a consenti à fournir des efforts substantiels, c'est celui des services aux accidentés. Entre autres choses, ces efforts, qui incluaient un important ajout de ressources, visent la mise en place des conditions nécessaires à un service de qualité. Ainsi, en 2003, l'arrivée de près de 40 nouveaux agents d'indemnisation a permis de réduire la charge de

travail moyenne à un niveau plus raisonnable et de mener divers projets d'amélioration. Actuellement, la Société vise à renouveler progressivement l'approche de service, en la basant sur la communication avec le client, la prise en charge rapide de ses besoins de réadaptation et la détection précoce d'éventuels motifs d'insatisfaction. Le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires, dont le déploiement se terminera au début de 2004, constitue le point d'appui de la réforme amorcée. Pour les besoins de ce programme, des ententes ont été conclues avec plus d'une centaine d'établissements – cliniques de physiothérapie et centres d'évaluation – dans l'ensemble du Québec. Cette réforme s'étend aussi au processus de révision administrative, où des ressources additionnelles ont également été consenties. Sur ce plan, toutefois, la Société attendra de connaître les nouvelles dispositions que l'Assemblée nationale adoptera en matière de justice administrative avant de terminer son programme d'organisation du travail.

La mise en place de la prestation électronique de services fait également partie des priorités de la Société. En 2003, deux projets pilotes visant à mettre sur pied un réseau transactionnel avec des partenaires de la Société ont été menés à terme. Il s'agit de SAAQclic-mandataires en vérification mécanique, qui permettra aux mandataires en vérification mécanique de transmettre leurs rapports à la Société par voie électronique, et de SAAQclic-concessionnaires automobiles, qui facilitera la vie des acheteurs de véhicules en permettant que la transaction d'immatriculation se fasse au moyen d'Internet dans les locaux mêmes du concessionnaire. Ces deux réseaux seront déployés au cours des deux prochaines années.

Rappelons que, depuis la fin de 2002, les sociétaires de Desjardins peuvent utiliser Internet pour renouveler leur permis de conduire, leur immatriculation ou leur vignette de stationnement pour personnes handicapées. Les clients de la Banque Nationale se sont joints à ce mode de paiement au début de 2004. Environ 75 p. 100 des clients des institutions financières du Québec ont maintenant accès au paiement par Internet pour leurs transactions avec la Société. Pour élargir la gamme des services offerts, la Société entreprendra, en 2004, le développement de son inforoute grand public. Cette mesure permettra à nos clients, individus et entreprises, d'obtenir de l'information et de faire certaines transactions. Par exemple, il sera possible de prendre un rendez-vous pour un examen de conduite, de demander un état de dossier de conduite, de remiser un véhicule ou de le mettre au rancart, de s'assurer de la validité d'un permis de conduire, de consulter l'historique de propriété d'un véhicule et de vérifier l'existence d'empêchements au transfert de propriété.

Le régime d'assurance automobile

Depuis plusieurs années, les opérations de la Société, et notamment le régime d'assurance automobile, sont sous-financés. Pour s'en convaincre, il suffit de constater que les sommes perçues ne comptent plus, en 2003, que pour 59 p. 100 des dépenses de l'année courante, alors qu'en 1996, cette proportion était de 83 p. 100. Ce sous-financement est la raison principale du déficit des revenus sur les dépenses que la Société enregistre depuis maintenant trois ans. Pour l'année 2003, ce déficit est de 348,6 millions de dollars.

Jusqu'à l'année 2000, ce sous-financement a pu être compensé par les revenus de placements obtenus par la Société sur les actifs qu'elle détient à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Ces revenus de placements dépassaient largement les prévisions et permettaient de faire contrepoids au fait que les tarifs chargés aux assurés étaient inférieurs au coût des bénéfices offerts. Les rendements négatifs des dernières années ont fait fondre l'actif de la Société et ont mis fin à cette situation.

En date du 31 décembre 2003, la Société dispose toujours des sommes nécessaires pour garantir le paiement des indemnités qui découlent d'accidents survenus jusqu'à cette date. Toutefois, le sous-financement actuel du régime risque de compromettre cette pleine capitalisation, et ce, dès 2004.

Le gouvernement a annoncé son intention de déposer, au cours des prochains mois, un projet de loi visant à faire la distinction entre la mission d'assurance de la Société et ses autres mandats. Ainsi, les contributions d'assurance constitueront un patrimoine fiduciaire distinct des sommes prélevées pour les autres mandats de la Société. Afin de préserver la sécurité et la solidité du régime d'assurance automobile, il importe, en effet, que la Société dispose des revenus suffisants pour faire face à ses obligations présentes et futures.

La sécurité routière

Depuis 1978, le nombre de décès sur nos routes, par tranche de 10 000 véhicules autorisés à circuler, a été réduit de près de 80 p. 100, et le nombre de blessés graves, de 54 p. 100. Traduite financièrement, cette amélioration du bilan routier fait épargner plus de 600 millions de dollars par année en indemnités versées. En conséquence, la sécurité routière, dont les bénéfices sociaux sont incontestables et recherchés, est aussi rentable sur le plan économique. Toutefois, les résultats en sécurité routière ne sont jamais acquis une fois pour toutes; meilleurs ils sont, plus ils sont difficiles à maintenir et à améliorer. C'est pourquoi la sécurité routière est un défi permanent pour la Société et ses partenaires.

En 2003, le nombre de décès sur nos routes s'élève à 621, celui des blessés graves, à 6 072 et celui des blessés légers, à 49 823. Si la tendance à la baisse se maintient dans le cas des décès, il n'en va pas de même dans le cas des blessés. Au contraire, depuis quelques années, le nombre de blessés démontre une tendance à la hausse, qui peut s'expliquer, en partie, par la hausse constante du nombre de véhicules en circulation et par l'augmentation du kilométrage parcouru. Afin de prévenir une trop forte pression à la hausse sur les contributions d'assurance, il y a lieu que la Société et ses partenaires poursuivent des actions concertées vigoureuses pour contrer les principales causes d'accident, comme la vitesse excessive et la capacité de conduire affaiblie par l'alcool, les drogues ou la fatigue.

La gestion

En 2003, la Société a posé plusieurs gestes pour consolider sa gestion. Ainsi, en prévision d'une accentuation des départs à la retraite au cours des prochaines années, elle a adopté un plan d'action pour le renouvellement du personnel. Celui-ci intègre les mesures gouvernementales sur le rajeunissement et sur la diversité, et il comprend des mesures qui visent à soutenir les nouveaux employés et à préparer la relève de gestion. De plus, compte tenu de l'importance grandissante, en Occident, des questions liées à la santé du personnel, la Société a établi un plan triennal d'amélioration de la santé des personnes et de l'organisation. Ce plan vise à améliorer les pratiques de gestion, à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire, à soutenir le personnel en difficulté et à faciliter la conciliation travail-famille. Je tiens également à signaler qu'en collaboration avec les représentants des syndicats, un cadre de référence sur la reconnaissance a été mis au point. La pièce maîtresse de celui-ci est un plan d'action pour l'instauration d'une culture de reconnaissance à la Société. Enfin, en matière d'organisation du travail, des comités locaux d'organisation du travail ont été mis en place dans toutes les vice-présidences afin d'aborder les questions d'organisation spécifiques de chacune d'entre elles.

Par ailleurs, en avril 2003, le Conseil du trésor a consenti à la Société, pour une période de trois ans, des assouplissements uniques aux règles de gestion de son effectif. Ainsi, pour assurer son évolution, la Société dispose d'une marge de manœuvre et d'une flexibilité qui conviennent davantage à son statut d'assureur public.

Les états financiers

En terminant, je ne puis passer sous silence le fait que les états financiers de la Société, en ce qui a trait à l'exercice 2003, font l'objet d'une réserve de la part du Vérificateur général du Québec. Pour clarifier la situation, un rapport du comité de vérification a été inclus dans les états financiers. Je rappelle que le comité de vérification est composé de membres du conseil d'administration. L'un des ses mandats est d'analyser les états financiers et d'en recommander l'approbation au conseil d'administration.

En conclusion

En 2003, par l'apport de ses quelque 3 500 employés, la Société a connu des progrès importants, notamment sur le plan de la qualité de ses services, et elle a posé des jalons qui lui permettront d'évoluer encore au cours des prochaines années. Je tiens à remercier toutes ces personnes. Par leurs efforts et leur engagement, elles ont permis d'obtenir ce succès qui repose sur la conviction profonde que nous sommes « au service de la personne avant toute chose ».

Le présent rapport annuel de gestion constitue une reddition de comptes à l'égard, d'une part, des objectifs du Plan stratégique 2001-2005 de la Société, qui a été ajusté en 2003 pour tenir compte de changements survenus et des nouvelles priorités gouvernementales, et, d'autre part, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens révisée, qui a été rendue publique le 1er juillet 2003.

La présentation du rapport

Tout d'abord, dans le chapitre intitulé « La Société », le rapport décrit la mission, l'organisation administrative et les programmes de la Société, il rappelle quelques jalons de l'histoire de celle-ci, et il donne une vue d'ensemble de sa clientèle et de ses partenaires.

Le chapitre intitulé « Les objectifs » fait un bref rappel des objectifs du plan stratégique et des normes de prestation de service de la Déclaration de services aux citoyens.

Le chapitre intitulé « Les résultats » s'ouvre sur un tableau de bord de quelques résultats clés. Suit un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir dans les domaines de spécialité de la Société. Le reste du chapitre présente deux sections : la première porte sur les résultats obtenus à l'égard des objectifs du plan stratégique et la seconde, sur ceux qui se rapportent aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Chacune de ces deux sections commence par un tableau sommaire des résultats.

En guise d'information complémentaire à la présentation des résultats, le chapitre suivant présente quelques réalisations de la Société en 2003. Il est suivi du chapitre qui décrit les ressources de la Société, leur évolution et leur utilisation.

Le chapitre intitulé « L'application de certaines politiques gouvernementales » regroupe l'information dont la divulgation dans les rapports annuels est requise en vertu de diverses dispositions législatives, réglementaires ou autres.

Viennent enfin les états financiers vérifiés, suivis d'un aperçu explicatif, et dix annexes contenant divers renseignements sur la Société et sur ses activités, ainsi que sur le bilan routier.

LA SOCIÉTÉ

La mission	13
Un peu d'histoire	14
La direction	14
L'organisation administrative	18
Les programmes, la clientèle et les partenaires	22

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la plus grande partie de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière, et elle voit à l'application partielle de sept autres lois en vertu d'ententes prévues dans ce code[1].

1. La liste des lois et des règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1.

La mission

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins,

- elle intervient en prévention et en promotion de la sécurité routière;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des marchandises;
- elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

De concert avec ses partenaires publics et privés, la Société exerce parallèlement son action en sécurité routière et en assurance automobile. Ainsi, en raison des mesures qu'elle prend relativement à la sécurité routière, elle permet à la population québécoise de bénéficier d'un régime d'indemnisation financé par des contributions considérées comme étant parmi les plus basses en Amérique.

La prévention et la promotion en sécurité routière ont pour but de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures en amenant les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire. À cette fin, la Société mise sur des moyens tels que la sensibilisation, la persuasion et le contrôle de l'accès au réseau routier. Ainsi, elle met au point des politiques et des programmes à propos, notamment, de l'accès au réseau routier et du comportement des conducteurs; de plus, elle mène des campagnes d'information et d'éducation sur la conduite sécuritaire.

Pour les besoins de la sécurité routière, la Société exerce un contrôle sur l'accès au réseau routier. Elle gère l'accès au permis de conduire et s'assure que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes pour conduire; elle gère l'immatriculation des véhicules et s'assure que les véhicules sont propres à circuler de façon sécuritaire sur les chemins publics.

En tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, la Société recommande les modifications législatives et réglementaires utiles pour améliorer la sécurité routière ou pour favoriser le respect de la loi et en faciliter l'application.

De plus, par l'entremise de l'agence Contrôle routier Québec[2], elle contrôle, sur route et en entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises.

Enfin, en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, la Société administre un régime d'assurance sans égard à la responsabilité, lequel est un modèle du genre. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte réelle subie sur le plan économique; de plus, dans le but de réduire les préjudices corporels dont elles ont été l'objet, la Société investit dans leur réadaptation.

Enfin, la Société perçoit les contributions qui servent à financer l'application du régime d'assurance. Elle perçoit également des droits et taxes pour le compte du gouvernement.

DES ACTIONS EMPREINTES DE VALEURS

Les valeurs qui sous-tendent les actions de la Société et de son personnel envers sa clientèle sont :

- la primauté du client;
- la qualité du travail;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
- la responsabilisation des employés et employées;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

De plus, la confiance, la transparence, l'efficience et la cohérence sont les valeurs qui guident les gestionnaires et favorisent la responsabilisation du personnel et l'utilisation optimale des ressources.

2. L'agence Contrôle routier Québec est une vice-présidence de la Société dédiée au contrôle routier. En tant qu'agence, elle produit un rapport annuel distinct de celui de la Société.

Un peu d'histoire

La Société a maintenant 25 ans. En effet, c'est le 1er mars 1978 que la Régie de l'assurance automobile du Québec, forte d'un effectif de 330 employés, voyait officiellement le jour pour administrer le nouveau régime public d'assurance automobile du Québec. Ce régime sans égard à la responsabilité permettait aux victimes d'accidents de la route d'obtenir rapidement une compensation financière pour combler les pertes économiques résultant des dommages corporels subis dans un accident de la route. Par conséquent, à cette fin et à partir de ce moment, aucune action en justice ne pouvait être recevable ni nécessaire.

Auparavant, le régime d'assurance automobile en vigueur au Québec était soumis aux règles générales de la responsabilité civile. Il était souvent difficile et coûteux d'établir la responsabilité d'un individu et de lui réclamer une indemnisation, sous réserve, par ailleurs, qu'il soit solvable. Une partie seulement des pertes économiques pouvait ainsi être compensée, avec des coûts et des délais importants. De plus, les primes d'assurance ne cessaient d'augmenter. Cette situation a motivé le gouvernement à mettre sur pied un comité d'étude et puis, quelques années plus tard, à proposer à l'Assemblée nationale de mettre en place un régime d'assurance public sans égard à la responsabilité pour les dommages corporels subis dans un accident de la route.

Comme la Régie de l'assurance automobile se finançait en percevant une contribution d'assurance sur les permis de conduire et sur l'immatriculation des véhicules routiers, le gouvernement a décidé, en 1980, de transférer sous sa responsabilité les activités du Bureau des véhicules automobiles du ministère des Transports. Cette même année, elle recevait également le mandat de promouvoir la sécurité routière.

En 1990, la Régie de l'assurance automobile du Québec devient la Société de l'assurance automobile du Québec et obtient la responsabilité du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises. Recouvrant la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation, l'organisation ainsi édifiée peut être considérée comme un modèle unique de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques de la route. Ces diverses facettes de l'intervention de la Société lui confèrent un rôle déterminant dans l'amélioration du bilan routier, dont les bénéfices reviennent à l'ensemble de la collectivité.

La Société n'est pas peu fière de sa contribution à la collectivité québécoise au cours de ses 25 années d'existence. Qu'il suffise de mentionner qu'au cours de la période allant de 1978 à 2003, elle a versé environ 11 milliards de dollars en indemnités à quelque 750 000 personnes accidentées; de plus, au cours de la même période, par 10 000 véhicules autorisés à circuler, le nombre de décès a été réduit de près de 80 p. 100 et le nombre de blessés graves, de 54 p. 100[3].

La direction

LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le président-directeur général de la Société est nommé par le gouvernement. Il assume les responsabilités relatives à la gestion de la Société et, à ce titre, préside le conseil d'administration et le comité de direction de la Société.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui est en vigueur depuis le 1er septembre 1999[4].

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, en ce qui concerne l'étude des questions particulières, il constitue des comités *ad hoc* auxquels il attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat et dont il approuve les règles de fonctionnement.

Le conseil d'administration doit tenir six séances par année au moins. Au cours de l'année 2003, il en a tenu huit.

3. Le nombre de décès est passé de 6 à 1,2 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler; le nombre de blessés graves est passé de 26 à 12 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler.
4. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 8.

PRÉSIDENT

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général
Société de l'assurance automobile du Québec

VICE-PRÉSIDENTE

Bernadette Doyon
Avocate
Martel, Brassard, Doyon

Jean-Guy Frigon
Président
Centre de réadaptation Le Bouclier

Marthe Lacroix
Vice-présidente - Actuariat
La Capitale, compagnie d'assurance générale
Présidente du comité de vérification

Mireille Larouche
Avocate
Larouche, Lalancette, Pilote, Bouchard

Linda Lavoie
Avocate
Cain, Lamarre, Casgrain, Wells

Francis Lévesque
Médecin

Jean-François Nadeau
Président
Transport Nadeau

Jacques Nolet
Directeur général
Institut de réadaptation de Montréal

Jean-Nuyts de Martel
Homme d'affaires
Retraité
Président du comité des services à la clientèle

Rollande Plamondon
Présidente
Voyages Plamondon inc.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est composé du président-directeur général et de trois autres personnes désignées au sein du conseil d'administration. Il a pour mandat, notamment, d'évaluer l'efficacité des contrôles internes et financiers et de s'assurer que les exigences propres à une saine gestion sont respectées. Il analyse les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration. Ce comité doit tenir deux séances par année au moins; en 2003, il en a tenu cinq.

Le comité des services à la clientèle

Le comité des services à la clientèle est composé de cinq personnes nommées par le conseil d'administration, dont trois sont désignées parmi ses membres. Son mandat consiste, notamment, à évaluer les orientations, les stratégies et les mesures prises à l'égard du service à la clientèle et de l'image de marque de la Société. Ce comité se réunit au besoin. En 2003, il ne s'est pas réuni.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le comité de direction est composé de huit membres, dont le président-directeur général, qui le préside, et cinq vice-présidents, nommés par le gouvernement. La directrice générale de la Planification et de la coordination et le directeur du Secrétariat et des affaires juridiques en font également partie. Ce comité, qui constitue l'équipe de direction, se réunit généralement aux deux semaines.

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général

Martin Breton
Vice-président aux services aux accidentés

Louis Côté
Vice-président au contrôle routier

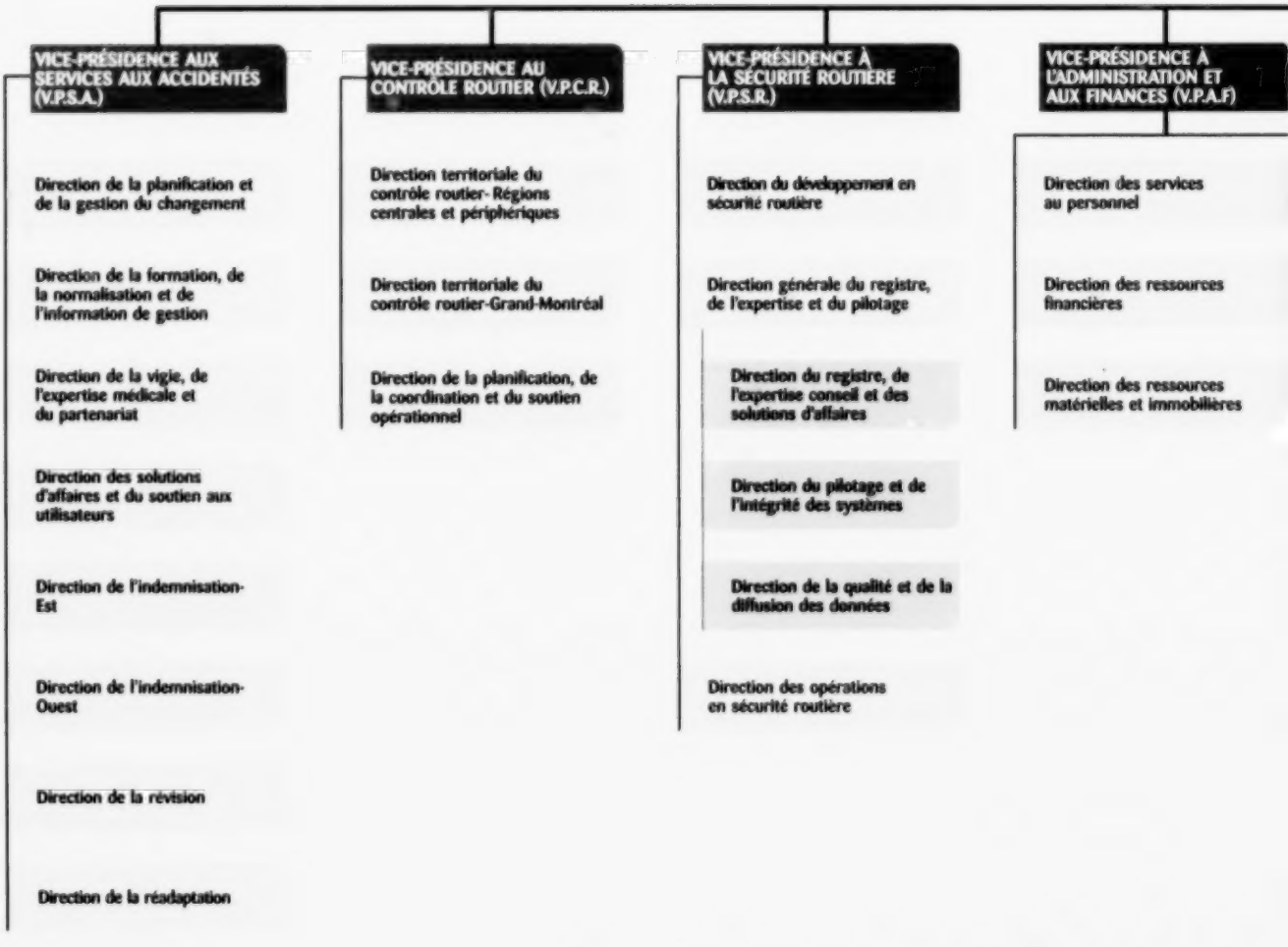
Louise Guimond
Vice-présidente aux services à la clientèle

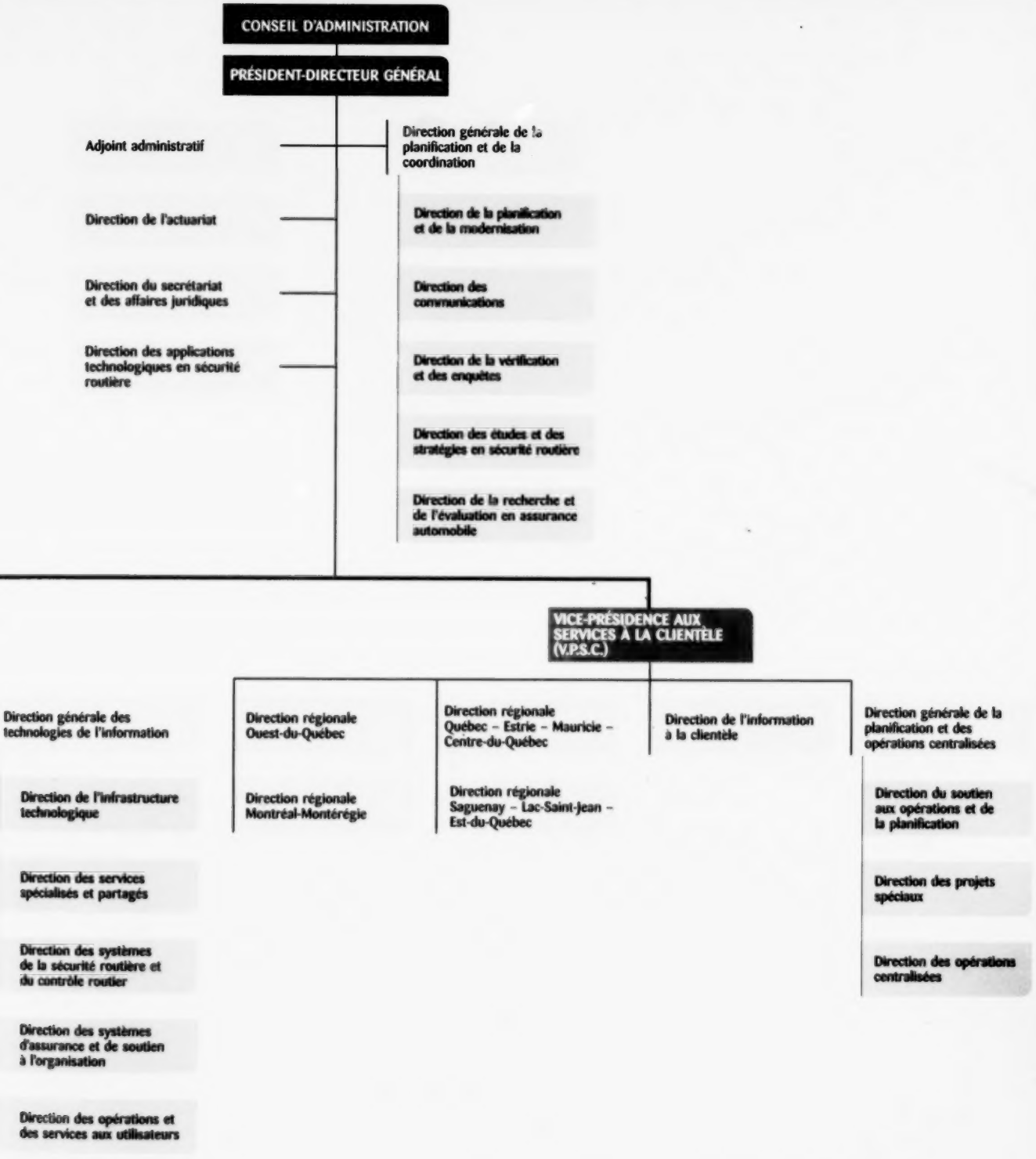
Claire Monette
Vice-présidente à l'administration et aux finances

Johanne St-Cyr
Vice-présidente à la sécurité routière

Christine Ellefsen
Directrice générale de la planification et de la coordination

Claude Gélinas
Directeur du secrétariat et des affaires juridiques


VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES AUX ACCIDENTÉS (V.P.S.A.)
Direction de la planification et de la gestion du changement
Direction de la formation, de la normalisation et de l'information de gestion
Direction de la vigie, de l'expertise médicale et du partenariat
Direction des solutions d'affaires et du soutien aux utilisateurs
Direction de l'indemnisation-Est
Direction de l'indemnisation-Ouest
Direction de la révision
Direction de la réadaptation
VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER (V.P.C.R.)
Direction territoriale du contrôle routier- Régions centrales et périphériques
Direction territoriale du contrôle routier-Grand-Montréal
Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel
VICE-PRÉSIDENCE À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (V.P.S.R.)
Direction du développement en sécurité routière
Direction générale du registre, de l'expertise et du pilotage
Direction du registre, de l'expertise conseil et des solutions d'affaires
Direction du pilotage et de l'intégrité des systèmes
Direction de la qualité et de la diffusion des données
Direction des opérations en sécurité routière
VICE-PRÉSIDENCE À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES (V.P.A.F.)
Direction des services au personnel
Direction des ressources financières
Direction des ressources matérielles et immobilières


CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Adjoint administratif
Direction générale de la planification et de la coordination
Direction de l'actuariat
Direction de la planification et de la modernisation
Direction du secrétariat et des affaires juridiques
Direction des communications
Direction des applications technologiques en sécurité routière
Direction de la vérification et des enquêtes
Direction des études et des stratégies en sécurité routière
Direction de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile
VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE (V.P.S.C.)
Direction générale des technologies de l'information
Direction régionale Ouest-du-Québec
Direction régionale Québec – Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec
Direction de l'information à la clientèle
Direction générale de la planification et des opérations centralisées
Direction de l'infrastructure technologique
Direction régionale Montréal-Montérégie
Direction régionale Saguenay – Lac-Saint-Jean – Est-du-Québec
Direction du soutien aux opérations et de la planification
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des projets spéciaux
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des opérations centralisées
Direction des systèmes d'assurance et de soutien à l'organisation
Direction des opérations et des services aux utilisateurs

Les unités administratives de la Société sont décrites ci-dessous dans l'ordre où l'organigramme de la page précédente les présente.

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques

En tant que secrétariat, la Direction du secrétariat et des affaires juridiques assure le soutien au fonctionnement du conseil d'administration, conserve les archives et les documents officiels de la Société, voit à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, conseille en matière d'éthique, effectue la coordination de la sécurité informatique et pilote la refonte du Code de la sécurité routière. En matière d'affaires juridiques, elle assure la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et devant les tribunaux administratifs; elle apporte également son soutien aux unités administratives sur toute question d'ordre juridique dans un contexte non litigieux.

La Direction de l'actuariat

La Direction de l'actuariat assure le suivi de la santé financière de la Société. Pour ce faire, elle analyse l'évolution du coût du régime d'assurance et évalue le montant des engagements à l'égard des personnes accidentées de la route. Elle projette la situation financière prévue à moyen terme, détermine le financement requis et calcule les contributions d'assurance pour les différentes catégories de détenteurs de permis de conduire et de propriétaires de véhicules. Elle assume également l'élaboration et le suivi de la politique de placement.

La Direction des applications technologiques en sécurité routière

La Direction des applications technologiques en sécurité routière assume le mandat de gestion de la société ATSR, inc. Cette société sans but lucratif a pour mission de promouvoir l'utilisation, par les forces policières du Québec, de la suite de logiciels Applications technologiques en sécurité routière pour l'application du Code de la sécurité routière et d'autres lois.

LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION ET DE LA COORDINATION

La Direction générale de la planification et de la coordination a pour mandat de coordonner les dossiers à portée organisationnelle. Ainsi, elle favorise la qualité des relations de la Société avec sa clientèle, son personnel, ses partenaires et le public en général. Elle est responsable de l'ensemble des activités de vérification interne et d'enquête. Elle assume la responsabilité de la planification stratégique pluriannuelle de la Société, de la Déclaration de services aux citoyens, du plan d'amélioration des services et du rapport annuel de gestion. Elle fait des études et des recherches; elle propose et évalue des stratégies ou des programmes en matière de sécurité routière et de services aux personnes accidentées. Enfin, elle assume la responsabilité du Bureau des plaintes de la Société.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES AUX ACCIDENTÉS

La Vice-présidence aux services aux accidentés administre le régime qui vise à compenser, jusqu'à concurrence des montants maximaux prévus par la Loi, les pertes économiques réelles occasionnées par un accident d'automobile, de même que les pertes dites non économiques, comme la perte de qualité de vie consécutive à un accident. Elle gère le programme de réadaptation, qui vise à ce que les personnes blessées recouvrent, le plus rapidement possible, le meilleur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle. Elle traite les demandes d'aide financière des personnes handicapées pour l'adaptation de leur véhicule. Elle révise, sur demande, les décisions de première instance en matière d'indemnisation et soutient, dans leur démarche, les personnes accidentées. De concert avec ses partenaires, elle participe à la mise en place de mécanismes ou de programmes destinés à améliorer les soins et les services aux personnes accidentées. Enfin, elle joue un rôle-conseil quant à l'évolution du régime d'assurance et de son administration.

LA VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER

La Vice-présidence au contrôle routier constitue l'agence Contrôle routier Québec. Son mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandises sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois. Ces normes visent non seulement les autobus et les camions lourds, mais aussi les voitures de taxi. La vice-présidence exerce également la surveillance du réseau de mandataires en vérification mécanique et veille à la mise en place, au suivi et au contrôle du Programme d'entretien préventif.

LA VICE-PRÉSIDENCE À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La Vice-présidence à la sécurité routière, en collaboration avec les autres unités en cause, prépare le plan d'action intégré de la Société en matière de sécurité routière. Elle détermine les normes, définit les politiques et élabore les programmes visant la prévention et la promotion en sécurité routière. Elle met au point les moyens d'évaluation et de contrôle en ce qui a trait à l'accès à la conduite, au comportement des usagers de la route et à la sécurité des véhicules. Elle surveille la santé des conducteurs et exerce un suivi de leur comportement, elle suit les dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et elle produit divers outils d'information et de formation.

De plus, la Vice-présidence à la sécurité routière agit comme registraire des données de la Société. À ce titre, notamment, elle définit les normes et les marches à suivre qui s'appliquent aux personnes qui alimentent ces registres, elle s'assure de la qualité des données colligées, en surveille la mise à jour et en contrôle la diffusion.

LA VICE-PRÉSIDENCE À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES

La Vice-présidence à l'administration et aux finances encourage et favorise l'utilisation saine et efficace des ressources nécessaires au bon accomplissement de la mission et des mandats de la Société. À cette fin, elle met en place des politiques et des processus, et elle assure la diffusion de l'information à leur sujet; de plus, en matière de ressources financières, de ressources matérielles et immobilières, de technologies de l'information et de gestion du personnel, elle fournit de l'expertise-conseil, du soutien et des services aux autorités, aux gestionnaires et au personnel.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE

La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit, sur l'ensemble du territoire québécois, les services aux usagers de la route en matière de permis de conduire et d'immatriculation. Elle gère le centre d'appels, qui offre des services de première ligne à l'ensemble de la clientèle de la Société. Elle assure une aide technique aux personnes accidentées en matière d'indemnisation. Enfin, elle intervient en matière de sécurité routière auprès de la population en région et soutient la concertation régionale des partenaires de la Société en la matière.

Les programmes, la clientèle et les partenaires

Les lignes qui suivent présentent un survol des principaux programmes de la Société, ainsi que de sa clientèle et de ses partenaires.

DES PROGRAMMES ADAPTÉS AUX BESOINS

Les principaux programmes de la Société sont regroupés ici autour de trois thèmes : les services aux personnes accidentées, les services aux usagers de la route et la sécurité routière.

Les services aux personnes accidentées

L'INDEMNISATION

- **Le traitement des demandes**

  Sur réception de la demande d'indemnité à la Société, un agent d'indemnisation est affecté au dossier. Il établit l'admissibilité de la personne accidentée, détermine les indemnités auxquelles elle a droit, lui fournit toute l'information utile et lui communique, par écrit, les décisions qu'il aura prises à son sujet. Un soutien technique gratuit est offert à la personne accidentée (ou à son représentant) qui a besoin d'une assistance pour remplir le formulaire de demande d'indemnité.

- **L'évaluation médicale**

  Pour établir le lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, pour mesurer la capacité de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles et pour évaluer l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de la persistance de séquelles, une information médicale adéquate est nécessaire. Généralement, cette information est obtenue des médecins et des autres professionnels de la santé qui se sont chargés du traitement, des médecins évaluateurs de la Société, ainsi que des experts médico-légaux.

- **L'information à la clientèle**

  Une équipe de préposés aux renseignements répond aux questions de la clientèle. Lorsqu'un préposé n'est pas en mesure de répondre lui-même à une question, il demande à l'agent d'indemnisation responsable du dossier de prendre le relais. De plus, le service téléphonique automatisé offre aux personnes accidentées, ainsi qu'aux cliniques de physiothérapie, la possibilité d'obtenir, de façon sécuritaire, des renseignements techniques à propos de leurs dossiers.

- **La prise en charge rapide à l'hôpital**

  Offert dans 25 hôpitaux de traumatologie, le service de prise en charge rapide permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation d'une personne accidentée. Un professionnel de la santé du centre hospitalier remplit le formulaire qu'il transmet ensuite, par voie électronique, à la Société. La personne accidentée est rapidement informée, de manière personnalisée, sur le régime. L'agent d'indemnisation de la Société reçoit, sans tarder, l'information pertinente pour accélérer le traitement de la réclamation.

- **Les accidents à l'extérieur du Québec**

  Tout Québécois blessé dans un accident d'automobile à l'extérieur du Québec a droit à la même couverture d'assurance que celle qui a cours lorsque l'accident se produit sur les routes de notre province. Lorsqu'un résident du Québec est impliqué dans un tel accident, il a accès, au moyen d'une ligne sans frais, à des services d'information, d'assistance et de traitement rapide de sa demande. En cas de longue hospitalisation ou, encore, lorsque la personne accidentée est placée dans une situation complexe, tout est mis en œuvre pour rapatrier cette dernière au Québec, à la condition que son état de santé le permette.

LA RÉADAPTATION

Le but de la réadaptation est de permettre aux personnes accidentées de recouvrer rapidement, et au meilleur coût, leur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle, et d'en favoriser le maintien à long terme. Lorsqu'un agent d'indemnisation estime qu'une personne pourrait bénéficier de services spécialisés de réadaptation, il transfère son dossier au service de réadaptation de sa région. Un conseiller en réadaptation établit alors un plan de réadaptation en consultation avec la personne accidentée et soutient cette dernière dans la mise en œuvre de ce plan.

LA RÉVISION DES DÉCISIONS

La personne accidentée qui se croit lésée par une décision en matière d'indemnisation ou de réadaptation peut en demander, par écrit, la révision. Elle a alors la possibilité de soumettre de nouveaux documents à l'appui de sa demande. Le réviseur a le pouvoir de changer ou de maintenir la décision contestée. Il analyse le dossier de façon impartiale et rend une nouvelle décision par écrit, en la motivant. S'il y a lieu, il demande de nouveaux documents ou requiert une évaluation médicale de la part d'un professionnel de la santé. Notons qu'une personne qui se croit lésée par une décision en révision peut la contester devant le tribunal administratif du Québec.

LES STRATÉGIES DE SOINS

- **Le système intégré de traumatologie**

  Le système intégré de traumatologie vise à minimiser les délais d'intervention, afin de diminuer le taux de morbidité et de mortalité chez les victimes de traumatismes. Ce système fonctionne par l'intermédiaire d'un réseau d'accès rapide à des services complets en traumatologie, établi en collaboration avec de nombreux partenaires, provenant du réseau de la santé principalement. Chaque maillon est soumis à des indicateurs de rendement particuliers pour ce qui est de l'accessibilité, de l'efficacité, de la qualité et de la continuité des services.

- **Les ententes pour fournir des services de réadaptation**

  Pour assurer des services de réadaptation de qualité aux blessés graves de la route, des ententes ont été conclues avec 10 centres de neurotraumatologie, 17 établissements de réadaptation et 14 associations d'entraide communautaire, répartis dans toutes les régions du Québec. Ces ententes visent particulièrement les personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral, une blessure médullaire ou une blessure orthopédique grave.

Les services aux usagers de la route

LE PERMIS DE CONDUIRE

Les services relatifs au permis de conduire comprennent, principalement, l'évaluation des connaissances et des habiletés des conducteurs, la délivrance et le renouvellement d'un permis de conduire, l'évaluation médicale des conducteurs, la révision d'une décision prise pour raison médicale et la perception des droits et des contributions d'assurance relatifs au permis. Ils comprennent également la délivrance des permis restreints et la vérification de la validité d'un permis de conduire.

L'IMMATRICULATION

Les services relatifs à l'immatriculation comprennent, principalement, la délivrance et le renouvellement de l'immatriculation, le remisage et la mise au rancart des véhicules, le transfert de propriété et la perception des droits et contributions d'assurance relatifs à l'immatriculation, y compris la perception en application du régime d'immatriculation international[5]. Ils comprennent également l'attestation de conformité, les permis spéciaux de circulation, le suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, de même que les renseignements spécialisés.

5. L'appellation anglaise est *International Registration Plan* (IRP).

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Un service téléphonique de renseignements généraux, sans frais, est mis à la disposition de la clientèle. L'accès par téléscripteur est disponible pour les personnes sourdes et les malentendants. Des transactions peuvent également se faire par téléphone. C'est le cas de la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, de l'annulation d'un permis de conduire, de l'obtention du dossier de conduite, de la vérification de la validité d'un permis de conduire, du changement d'adresse et du remisage ou de la mise au rancart d'un véhicule. Toutes ces transactions, sauf le changement d'adresse et la mise au rancart, sont également accessibles de façon sécuritaire par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive, qui reste disponible en dehors des heures normales d'affaires.

LES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La Société administre deux programmes au bénéfice des personnes handicapées :

- le programme d'adaptation des véhicules. Il a pour objet de défrayer, des modifications à leur véhicule, les personnes handicapées dont les limitations fonctionnelles nuisent à leur capacité de monter dans leur véhicule ou de le conduire;
- le programme des vignettes de stationnement. Il permet la gestion des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.

La sécurité routière

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Les règles de délivrance et de maintien du privilège de conduire et de circuler avec un véhicule routier ont pour but d'assurer la sécurité de l'ensemble des usagers du réseau routier public. Ces règles ont trait à la délivrance du permis de conduire — comme l'accès graduel à la conduite —, au suivi de l'état de santé de certains conducteurs, au suivi du comportement des conducteurs et à l'application des sanctions (comme la suspension ou la révocation du permis, l'interdiction de remettre un véhicule en circulation et la saisie d'un véhicule pour conduite durant sanction). Elles ont également trait à la délivrance de l'immatriculation, à la vérification mécanique et à l'entretien préventif des véhicules, ainsi qu'au contrôle de l'assurance-responsabilité.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MAINLEVÉE DE SAISIE

Un véhicule peut être saisi parce qu'un conducteur du véhicule a conduit durant sanction ou sans permis valide; dans ce cas, le propriétaire peut demander de reprendre possession de son véhicule avant la fin du délai normal de 30 jours. La Société établit alors, sans tarder, l'admissibilité de la demande et rend sa décision par écrit.

LA GESTION DU REGISTRE

La raison d'être du Registraire est d'assurer l'inscription, la conservation et la mise à jour des registres officiels de la Société. Ces registres portent notamment sur l'immatriculation des véhicules, sur les permis de conduire, sur le dossier des conducteurs, sur le dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, sur les commerçants et les recycleurs agréés, ainsi que sur les rapports d'accidents que remplissent les corps policiers. Le Registraire atteste également la validité des privilèges de conduire et des droits de circuler. Enfin, dans le domaine des services aux personnes accidentées, son action a trait à l'inscription des données et à l'accès à l'information.

LA PRÉVENTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET LA PROMOTION DE COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES

Les actions entreprises en promotion et en prévention visent à faire adopter, par les usagers de la route, des comportements sécuritaires. Elles comprennent, notamment :

- les mesures relatives à la conduite sous l'effet de l'alcool pour les conducteurs dont le permis a été révoqué (évaluation du comportement en rapport avec la consommation d'alcool et la conduite automobile, utilisation d'un antidémarreur éthylométrique);

- le suivi des comportements à risque chez les propriétaires et exploitants de véhicules lourds ainsi que pour l'ensemble des usagers de la route;
- les campagnes de promotion de la sécurité routière, les activités éducatives en milieu scolaire et la diffusion d'information générale sur la sécurité routière.

LES NORMES DE SÉCURITÉ DES VÉHICULES ROUTIERS

Tout véhicule servant au transport de personnes et de marchandises doit faire l'objet d'une vérification mécanique périodique en vue d'établir l'état de fonctionnement de ses composantes mécaniques et de son équipement. Dans le cas des autobus et des taxis, cette vérification doit être effectuée semestriellement et, dans le cas des camions, annuellement. Toutefois, tout propriétaire de véhicule peut se soustraire à cette obligation en choisissant d'agir de manière préventive, par l'application du Programme d'entretien préventif. La Société assure la reconnaissance officielle des entreprises voulant mettre en oeuvre ce dernier programme et surveille la qualité de cette mise en œuvre. De plus, elle surveille la qualité du travail exécuté par les mandataires qui effectuent la vérification mécanique des véhicules.

LE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER

Le contrôle de la conformité aux lois et règlements régissant le transport routier se fait sur route, où il vise à détecter les transporteurs qui ne se conforment pas aux normes. Il se fait également en entreprise pour y reconnaître les entreprises qui ne se soumettent pas aux exigences et, le cas échéant, pour prendre les mesures appropriées.

Des millions de clients : citoyens et entreprises

Les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec bénéficient du régime public d'assurance automobile. Ainsi, n'importe où dans le monde, elles sont couvertes, sans égard à la faute, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile. Le régime s'applique également aux personnes qui résident à l'extérieur du Québec et qui circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec.

Les conducteurs de véhicules (automobiles, cyclomoteurs, motocyclettes et véhicules lourds) — y compris les apprentis conducteurs —, les cyclistes, les piétons, les propriétaires de véhicules — individus comme entreprises —, les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises, les propriétaires de limousines et de taxis, les personnes accidentées de la route et les personnes handicapées comptent parmi les clients de la Société.

Des partenaires indispensables

Pour accomplir sa mission et les mandats qui lui sont confiés, la Société s'allie à de nombreux partenaires indispensables qui viennent accroître sa capacité d'action et de prestation de services.

Pour l'aider à répondre aux besoins des personnes accidentées, les principaux partenaires de la Société sont : le réseau de la santé et des services sociaux (y compris les centrales de communication santé, les services d'ambulance, les centres de traumatologie et les centres de réadaptation); les municipalités; le réseau de la sécurité publique (y compris les corps de policiers et de pompiers); le réseau de l'éducation; les associations et les groupes d'entraide; l'Office des personnes handicapées du Québec; et les universités, pour le volet de la recherche et de l'enseignement.

Ces partenaires sont aussi des collaborateurs en ce qui a trait à la sécurité routière. Sur ce chapitre, en outre, il y a lieu de mentionner, parmi ses principaux partenaires publics, les ministères suivants : Transports, Sécurité publique, Justice, Éducation; la Commission des transports du Québec, et les cours municipales.

La Société peut également compter sur de nombreux partenaires privés, parmi lesquels : les mandataires en permis de conduire et immatriculation, les mandataires en vérification mécanique, les accréditeurs des écoles de conduite, c'est-à-dire l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) et CAA Québec, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, les associations de camionnage et de transport par autobus, l'Association professionnelle du dépannage du Québec, la Fédération motocycliste du Québec, les compagnies d'assurance, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles, la compagnie Guardian Interlock (pour le programme antidémarreur), et la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes (pour le programme d'évaluation du comportement des personnes relativement à la compatibilité de leur consommation d'alcool ou de drogue avec la conduite sécuritaire d'un véhicule routier).

Enfin, à l'extérieur du Québec, la Société entretient des relations régulières avec l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), les administrations des États américains et le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), sans oublier les ministères et les organismes de transport du Canada et des autres provinces et territoires canadiens.

LES OBJECTIFS

Le plan stratégique ajusté 28

La Déclaration de services aux citoyens revisée 29

Le présent rapport annuel rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs d'un plan stratégique ajusté et des normes de prestation de services d'une Déclaration de services aux citoyens révisée.

Dans la deuxième moitié de 2002, en raison des changements intervenus depuis la production de son plan stratégique 2001-2005, la Société a entrepris une réflexion qui a mené, en 2003, à la mise en place d'ajustements à son plan stratégique pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005. Dans la mise au point de ces ajustements, les intentions et les priorités du gouvernement ont été prises en compte. L'annexe 5 présente un tableau synthèse du plan stratégique ajusté.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et prend des engagements publics à cet égard. En juillet 2003, elle a rendu publique une version révisée de sa Déclaration de services aux citoyens. Cette nouvelle version a été préparée en ayant à l'esprit des objectifs de simplification et de plus grande harmonisation des normes de prestation de services. Les engagements de la déclaration révisée sont présentés à l'annexe 6.

Le plan stratégique ajusté

Pour mieux s'ajuster aux enjeux décelés, la Société a précisé ses orientations stratégiques pour l'horizon 2005. Ces orientations ont pour objet, respectivement, la qualité des services, le régime d'assurance automobile, la sécurité routière et la gestion du personnel et des ressources.

L'ORIENTATION 1, SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle ou qu'ils le soient, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continuera de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, elle veillera à garantir la sécurité de l'information qu'elle détient. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 2, SUR LE RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le Québec bénéficie d'un régime d'assurance automobile sans égard à la faute à la fois avantageux et peu coûteux pour les assurés. Pour assurer la pérennité de ce régime, la Société veillera à en consolider l'équilibre financier selon des principes d'équité. Elle se propose également de le faire évoluer, tout en en préservant les fondements, pour qu'il continue de répondre aux valeurs et aux attentes des citoyens. À cette fin, elle se propose de mener, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et de voir à ce que la population soit bien informée. Trois objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 3, SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'insécurité routière engendre un coût social important et entraîne des frais directs d'indemnisation et de réadaptation pour le régime d'assurance automobile. Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à réaliser et que leur seul maintien constitue souvent un défi, la Société veut continuer d'améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle verra à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mènera également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veillera plus efficacement à la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises. Dix objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 4, SUR LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES

Soucieuse de la cohérence et de l'intégration de ses actions et partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats en utilisant de façon optimale l'ensemble des ressources à sa disposition. À cet égard, elle vise également à assurer la relève de son personnel, à veiller à son mieux-être et à le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

La Déclaration de services aux citoyens révisée

La Déclaration de services aux citoyens révisée de la Société fait état de normes générales touchant les relations avec les citoyens et de normes spécifiques touchant les communications avec les citoyens et les principaux services. Ces normes se répartissent en quatre groupes :

- six normes touchant les relations avec les clients et l'attitude du personnel. Elles comprennent un nouvel engagement, celui d'informer des délais de service;
- cinq normes relatives aux communications avec les citoyens. Elles portent sur les appels téléphoniques, sur le courrier électronique et sur la correspondance écrite;
- sept normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur le service en centre de service, sur les rendez-vous pour examen de conduite, sur la délivrance des permis de conduire, sur le dossier de propriétaire ou exploitant de véhicule lourd et sur l'interception par un contrôleur routier;
- trois normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou en révision.

LES RÉSULTATS

Quelques résultats clés 31

Les comparaisons avec l'extérieur 32

Les résultats à l'égard du plan stratégique 33

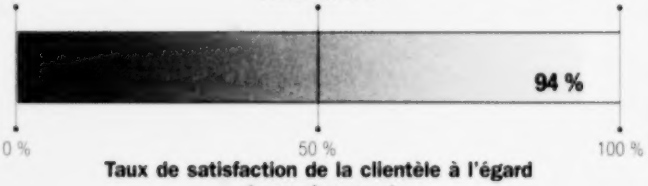
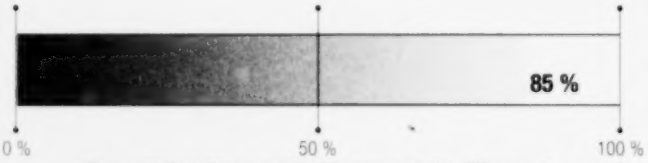
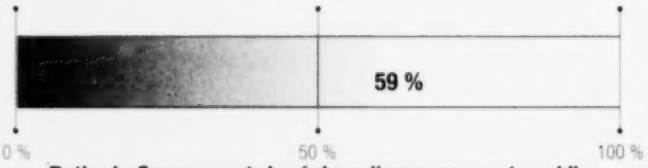
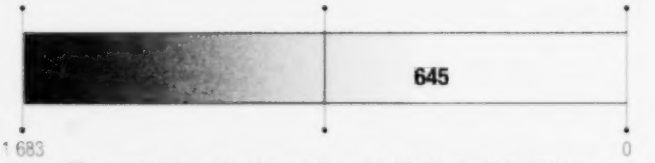
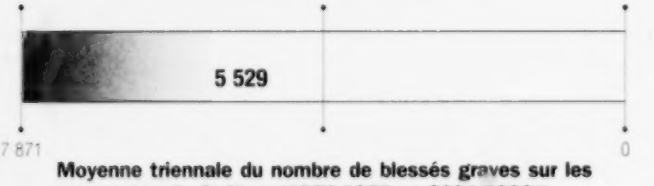
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 60

Les résultats obtenus par la Société en 2003 sont présentés selon la structure suivante :

- Quelques résultats clés obtenus par la Société
- Les comparaisons avec l'extérieur : possibilités et limites
- Les résultats à l'égard du plan stratégique
  - Un tableau sommaire
  - Orientation 1 : Garantir à la clientèle des services de qualité
  - Orientation 2 : Faire évoluer le régime québécois d'assurance automobile et le mettre en valeur auprès de la population
  - Orientation 3 : Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec
  - Orientation 4 : Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
  - Un tableau sommaire
  - Nos engagements généraux
  - Nos engagements en matière de communication avec les citoyens
  - Nos engagements envers les usagers de la route
  - Nos engagements envers les personnes accidentées

Quelques résultats clés

La Société mesure régulièrement son rendement dans la mise en œuvre des objectifs de son plan stratégique, dans l'application des normes de prestation de services proclamées dans sa Déclaration de services aux citoyens, ainsi qu'à l'égard d'un certain nombre d'autres questions d'importance. Le tableau qui suit présente quatre résultats globaux obtenus au cours de l'année 2003; ces résultats correspondent à des préoccupations majeures de la Société.

OBJECTIFS	RÉSULTATS
La Société s'engage à dispenser un service de qualité qui répond aux attentes des citoyens.	 **Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service reçu**[6]
La Société s'engage à la diligence dans la prestation de ses services.	 **Taux global de respect des normes de diligence**[7]
La Société vise l'autofinancement du régime public d'assurance automobile.	 **Ratio de financement du régime d'assurance automobile pour l'année 2003**[8]
La Société a pour objectif d'améliorer la sécurité routière et, notamment, de réduire le nombre de victimes de la route.	 **Moyenne triennale du nombre de décès sur les routes du Québec (1978-1980 et 2001-2003)**[9]  **Moyenne triennale du nombre de blessés graves sur les routes du Québec (1978-1980 et 2001-2003)**[9]

En matière de service à la clientèle et de sécurité routière, les résultats parlent par eux-mêmes. Quant au financement du régime d'assurance, les autorités gouvernementales lui accordent une attention particulière.

6. Selon une enquête menée en janvier 2003 par la firme SOM. Voir ci-après, à la page 35.
7. Cet indicateur mesure le taux de respect global des normes relatives à la diligence et mentionnées dans la Déclaration de services aux citoyens.
8. Le financement du régime est traité ci-après, soit aux pages 41 et suivantes.
9. Les résultats relatifs à la sécurité routière sont traités ci-après, soit aux pages 44 et suivantes.

Les comparaisons avec l'extérieur

Pour permettre au lecteur d'apprécier le rendement dont un rapport annuel fait état, il est recommandé, entre autres, d'établir des comparaisons avec d'autres juridictions administratives ou avec d'autres organismes, selon le cas. L'objet de la présente section est de donner un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir en ce qui a trait aux domaines spécialisés que sont les régimes d'assurance et la sécurité routière.

EN MATIÈRE DE RÉGIMES D'ASSURANCE

En matière d'assurance automobile, la Société se compare surtout aux autres provinces du Canada, et aussi, dans une moindre mesure, à certains États des États-Unis. Le montant des primes, le taux de retour aux assurés, la couverture d'assurance et le niveau des indemnités font partie des objets de comparaison possibles. À cause des différences de contexte, les régimes d'assurance automobile en vigueur dans d'autres pays du monde font l'objet de documentation plutôt que de comparaison.

Des comparaisons peuvent aussi être établies avec d'autres régimes publics québécois, comme ceux de la santé et de la sécurité du travail, de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des rentes. Les éléments de comparaison possibles incluent la situation financière, les normes et les modalités d'indemnisation ainsi que certains aspects du service.

EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif général est de réduire le nombre de victimes de la route, principalement les morts et les blessés graves. En cette matière, le Québec se compare naturellement à l'Ontario, à l'ensemble du Canada et aux États-Unis, avec lesquels, à cause de la similarité de l'environnement routier, il est possible d'établir des parallèles aussi bien globalement que par rapport à des facettes particulières. Le Québec peut aussi se comparer aux pays de l'Europe de l'Ouest, mais surtout globalement. Dans leur cas, en effet, la prudence s'impose sur des questions plus pointues; par exemple, les accidents mettant en cause une motocyclette sont difficiles à comparer, puisque ce type de véhicule est beaucoup plus répandu dans certains pays qu'il ne l'est au Québec. Enfin, une comparaison globale avec l'Australie ou avec la Nouvelle-Zélande peut aussi avoir un certain intérêt.

Le fait que certains renseignements ne soient pas disponibles peut réduire les comparaisons possibles. Ainsi, si l'on désirait comparer le nombre de victimes par 100 millions de kilomètres parcourus, les données pourraient ne pas être disponibles, ne devenir disponibles qu'avec beaucoup de retard ou encore être sujettes à caution à cause de la méthode utilisée pour les établir.

LES LIMITES DE LA COMPARAISON

La comparaison est utile pour donner un aperçu ou un ordre de grandeur du rendement obtenu ailleurs dans un domaine comparable. Elle ne permet généralement pas de tirer des conclusions sur des rendements précis. Les contextes, en effet, diffèrent, et les outils et les méthodes de mesure peuvent aussi comporter des différences notables.

De plus, dans le cas de sondages d'opinion, lorsque les résultats sont présentés sur des échelles différentes – par exemple, un sondage peut utiliser une échelle de 1 à 10 alors que l'autre utilise une échelle de 1 à 7 –, la transformation d'échelle rend la comparaison encore plus hasardeuse. Seule une comparaison des ordres de grandeur peut alors être envisagée.

Les résultats à l'égard du plan stratégique

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux 23 objectifs stratégiques de la Société (sur 27) dont la mise en œuvre était en cours en 2003. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

Un tableau sommaire

Objectif		Aperçu des résultats	Page
Orientation 1 : Garantir à la clientèle des services de qualité			
Axe d'intervention 1.1 : Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens			
1.1.1	Améliorer l'accès aux services de la Société (téléphonie, réclamation des accidentés, modes de paiement, inforoute, gestion de la diversité).	*Des progrès remarquables en ce qui a trait à la téléphonie, quelques retards dans les autres volets.*	36
1.1.2	Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé visant un prompt retour à une vie normale.	*Nouveau programme de soins personnalisés mis en place.*	37
1.1.3	Prévenir les litiges.	*Processus de détection et de gestion de l'insatisfaction mis en œuvre.*	38
1.1.4	Favoriser le règlement à l'amiable des litiges.	*Accentuation de la conciliation; clause de médiation.*	38
1.1.5	Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle.	*Modernisation de 12 centres de service.*	39
Axe d'intervention 1.2 : Garantir la sécurité de l'information			
1.2.1	Garantir la sécurité et l'intégrité des données.	*Mesures de contrôle renforcées.*	40
1.2.2	Préparer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information.	*Début de la mise en œuvre en 2004.*	40
Orientation 2 : Faire évoluer le régime québécois d'assurance automobile et le mettre en valeur auprès de la population			
Axe d'intervention 2.1 : Veiller à l'équilibre financier du régime			
2.1.1	Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations.	*Important sous-financement du régime.*	41
Axe d'intervention 2.2 : Améliorer l'information sur le régime			
2.2.1	Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts à la Société.	*Expérimentation d'un processus de détection des cas d'indemnisation à potentiel médiatique.*	42
2.2.2	Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime.	*Comparaison des régimes canadiens avancée.*	43
Orientation 3 : Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec			
Axe d'intervention 3.1 : Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier			
3.1.1	Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs.	*Rapport d'affaires pour un nouveau système d'administration des examens théoriques.*	46
3.1.2	Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou de baisse de capacité.	*Certains outils de dépistage et de sensibilisation mis au point; première phase du programme de formation à distance mise en place.*	46

Objectif		Aperçu des résultats	Page
Axe d'intervention 3.2 : Améliorer le comportement des usagers de la route			
3.2.1	Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leur capacité de conduire est affaiblie par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue.	*Légère réduction de la proportion des conducteurs décédés avec une alcoolémie excédant la limite permise.*	47
3.2.2	Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse.	*Diminution du nombre de décès occasionnés par la vitesse.*	48
3.2.3	Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière.	*Début de la mise en œuvre en 2004.*	49
3.2.4	Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants.	*Légère diminution du taux de port de la ceinture.*	49
3.2.5	Améliorer la sécurité des piétons.	*Réduction du nombre de décès.*	51
3.2.6	Consolider et développer le partenariat et accentuer l'action régionale de la Société en sécurité routière.	*Début de la mise en œuvre en 2004.*	52
Axe d'intervention 3.3 : Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et de la marchandise			
3.3.1	Réduire le taux de défectuosités mécaniques majeures sur les véhicules lourds.	*Réduction du taux de non-conformité mécanique majeure.*	52
3.3.2	Maximiser les effets du contrôle routier.	*Diminution des vérifications sur route et des inspections des entreprises à risque.*	53
Orientation 4 : Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats			
Axe d'intervention 4.1 : Partager une vision d'entreprise			
4.1.1	Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la mission, de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation.	*Début de la mise en œuvre en 2004.*	55
Axe d'intervention 4.2 : Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats			
4.2.1	Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats.	*Appel d'offres lancé pour un programme de formation des gestionnaires.*	55
4.2.2	Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes.	*Table de concertation à l'œuvre.*	55
4.2.3	Développer l'information stratégique de la Société.	*Tableau de bord de la haute direction amélioré; projet pilote de veille stratégique amorcé.*	56
Axe d'intervention 4.3 : Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre			
4.3.1	Préparer et planifier la relève du personnel.	*Recrutement de jeunes légèrement amélioré.*	56
4.3.2	Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones).	*Difficultés de recrutement de membres de groupes cibles.*	57
Axe d'intervention 4.4 : Veiller au mieux-être du personnel			
4.4.1	Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante.	*Adoption d'un plan d'amélioration de la santé du personnel.*	58

ORIENTATION 1

GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle-même ou, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continue de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, la Société voit à la sécurité de l'information qu'elle détient.

AXE D'INTERVENTION 1.1

Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens

La Société améliore l'accès à ses services, notamment par téléphone. Elle apporte également d'importantes améliorations au service aux personnes accidentées et elle prend des dispositions pour prévenir les litiges qui pourraient survenir avec ces personnes. De plus, elle favorise le règlement à l'amiable des litiges avec ses clients et avec ses fournisseurs. Enfin, elle poursuit la modernisation de son réseau de points de service, ce qui lui permettra de continuer à offrir à sa clientèle des services de qualité.

En 2003, la Société a révisé sa Déclaration de services aux citoyens et achevé la préparation de son Plan d'amélioration des services. Pour ce faire, elle a cherché à connaître, au moyen d'une enquête, quelle est la perception des citoyens à l'égard des services qu'elle dispense, et quels sont leurs attentes et leur degré de satisfaction à l'égard de la prestation de services. À la différence des sondages antérieurs, tous dirigés vers un groupe particulier de clients, cette enquête a été faite auprès de l'ensemble de la population du Québec.

Organisme	Satisfaction à l'égard des services reçus	
	Taux[10]	Indice[11]
Régie de l'assurance maladie du Québec –personnes assurées[12]	n. d.	8,5 sur 10
Régie des rentes du Québec – régime de rentes[13]	95 %	n. d.
Société de l'assurance automobile du Québec - ensemble des services[14]	94 %	6,0 sur 7[15]

Comme l'illustre le tableau ci-dessus, en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle, la Société soutient bien la comparaison avec d'autres organismes.

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont été révisés en tenant compte des attentes des citoyens et de la capacité de la Société. De plus, avec la contribution des employés, des cibles d'amélioration ont été déterminées dans le Plan d'amélioration des services. La mise en œuvre de mesures, comme l'amélioration de l'accès aux services téléphoniques et le déploiement de l'inforoute, devrait contribuer à accroître la satisfaction de la clientèle.

Le prochain exercice de consultation des citoyens et du personnel de la Société à l'égard des services est prévu pour l'automne 2005 ou l'hiver 2006.

10. Le taux de satisfaction est la proportion des répondants qui se sont montrés satisfaits.
11. L'indice de satisfaction est la note moyenne accordée par les répondants.
12. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. Rapport annuel de gestion 2002-2003.
13. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. Rapport annuel de gestion 2002-2003.
14. Enquête menée en janvier 2003 par la firme SOM auprès de personnes de 16 ans ou plus venant de partout au Québec.
15. Correspond à environ 8,6 sur 10.

Objectif 1.1.1 **Améliorer l'accès aux services de la Société**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES			
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	82 %	80 %	—
Taux d'appels abandonnés	7 %	5 %	—
Taux d'appels rejetés	n. d.[16]	20 %	—
LA RÉCLAMATION DES ACCIDENTÉS	Les modifications requises ont été faites dans les systèmes informatiques.	Instaurer un processus interactif de saisie des réclamations pour des types de cas ciblés.	—
LES MODES DE PAIEMENT	Entente conclue.	Conclure une entente avec la Banque Nationale pour que celle-ci offre le paiement par téléphone et par Internet.	—
LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES			
Nombre de concessionnaires automobiles reliés à SAAQclic	37	55	800
Nombre de mandataires en vérification mécanique reliés à SAAQclic	20	42	156
LA DIVERSITÉ DE LA POPULATION	Un document de travail a été produit.	Adopter une politique globale de gestion de la diversité.	—

L'action de la Société visant à améliorer l'accès à ses services comporte cinq volets : les services téléphoniques, la réclamation des accidentés, les modalités de paiement, la prestation électronique de services et la diversité de la population.

	2001	2002	2003
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	65 %	68 %	82 %
Taux d'appels abandonnés	10 %	9 %	7 %
Taux d'appels rejetés	50 %	46 %	n. d.[16]

En matière de téléphonie, l'ouverture du site de Murdochville a permis d'ajouter plus de 55 personnes à l'effectif du centre d'appels. De plus, la mise en œuvre du projet d'optimisation du centre d'appels a été amorcée. En 2003, ce projet a permis, notamment, d'unifier les sites de Montréal, de Québec et de Murdochville en un seul site virtuel et d'installer une fonctionnalité d'acheminement des appels selon les compétences des préposés. Ces réalisations ont eu pour effet d'améliorer grandement le rendement de la Société dans ses communications téléphoniques avec les citoyens. Ainsi, dans 82 p. 100 des cas, les appels téléphoniques ont été pris par les préposés en 3 minutes ou moins, conformément à une norme de prestation de services mentionnée dans la Déclaration de services aux citoyens, comparativement à seulement 68 p. 100 l'année précédente. La situation devrait continuer de s'améliorer en 2004.

En ce qui concerne les services aux accidentés, la Société a apporté des modifications à ses systèmes informatiques pour rendre possible, dans certains cas ciblés, la saisie de la réclamation des accidentés par des préposés, à partir de l'information transmise par téléphone. Ce processus accélère grandement le paiement de la première indemnité de remplacement du revenu. Une décision sera prise à la fin de 2004 quant à sa mise en œuvre.

16. En raison du changement apporté au système téléphonique, les données ne sont pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003.

En ce qui concerne les modes de paiement, la Société s'associe à des institutions financières pour offrir à ses clients la possibilité de payer, par téléphone ou par Internet, le renouvellement de leur permis de conduire, de leur immatriculation ou de leur vignette de personne handicapée. Ainsi, depuis la fin de 2002, les clients des caisses populaires Desjardins ont la possibilité de faire des paiements par Internet. En 2003, une entente a été conclue avec la Banque Nationale pour offrir aux clients de cette dernière la possibilité de payer par Internet ou par téléphone. Ces deux institutions financières, ensemble, représentent environ 75 p. 100 de la clientèle des institutions financières du Québec. En 2004, le service de paiement par téléphone devrait être étendu aux clients des caisses Desjardins. De plus, d'autres institutions financières seront sollicitées pour offrir ce type de service.

Le déploiement de l'inforoute électronique (SAAQclic) est une priorité de la Société. Trois projets y concourent : le premier vise les transactions d'immatriculation par les concessionnaires automobiles, le deuxième, les rapports administratifs des mandataires en vérification mécanique, et le dernier, des services aux usagers de la route (inforoute grand public). Les deux premiers ont fait l'objet d'un projet pilote. Notons que, dans ces deux cas, une nouvelle solution d'authentification sera mise en place. Le déploiement de ces deux projets a été quelque peu retardé, mais il sera possible de reprendre le temps perdu; les cibles 2005 ne sont pas remises en question. Quant à l'inforoute grand public, la Société prévoit en amorcer les travaux en 2004.

Enfin, la Société veut adapter ses services à la diversité de sa clientèle. Des travaux ont été entrepris en vue de l'adoption d'une Politique sur la gestion de la diversité et de la préparation d'un plan de mise en œuvre de cette politique. Celle-ci s'inscrit dans une démarche « qualité »; elle embrasse toutes les différences, pas seulement celles qui sont de nature ethnique ou culturelle. Compte tenu de la grande variété des situations qu'il faut prendre en considération, l'adoption de cette politique a été reportée au cours de l'année 2004. Elle devrait être mise en œuvre à compter du début de 2005.

bjectif .1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé visant un prompt retour à une vie normale

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Proportion des personnes inaptes au travail			
– après 18 semaines de traitement continu	42,4 %	38 %	30 %
– après 26 semaines de traitement continu	29,6 %	31 %	26 %

Au cours de l'année 2003, un programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires a été mis en place. D'abord établi sous la forme d'une expérience pilote pendant six mois, il a été instauré ensuite de façon permanente. En moyenne, après 18 semaines de traitement continu, la proportion de personnes inaptes au travail est de 42,4 p. 100, comparativement à 51,9 p. 100 avant la mise en place du programme. Après 26 semaines de traitement, la proportion de personnes inaptes au travail n'est plus que de 29,6 p. 100, comparativement à 44,9 p. 100 auparavant. Ces résultats signifient qu'avec ce nouveau programme, les personnes accidentées, recouvrent beaucoup plus rapidement leur capacité à vaquer à leurs activités quotidiennes et à retourner au travail. Cette réduction de la durée de l'incapacité contribue évidemment à freiner la croissance du coût du régime. Avec la fin du déploiement du programme, au début de 2004, les résultats devraient continuer de s'améliorer en raison de la meilleure assimilation des nouvelles façons de faire par tous les acteurs du domaine, internes et externes, et aussi à cause de divers raffinements qui pourront être introduits à partir de l'expérience acquise.

Objectif 1.1.3 Prévenir les litiges

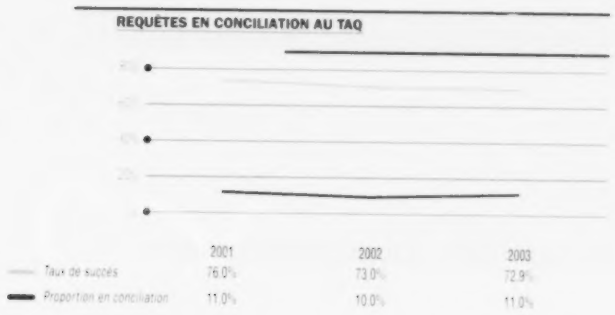
Résultat	Cible 2003	Cible 2005
Le processus de détection précoce des manifestations d'insatisfaction et de prise d'action correctrice a été mis en œuvre.	Instaurer un processus de détection précoce des manifestations d'insatisfaction et de prise d'action correctrice.	Réduire les appels devant le Tribunal administratif du Québec.

De mars à septembre 2003, la Société a mené un projet pilote de détection et de traitement des cas possibles de demande de révision par les personnes accidentées. Ce projet consistait en des échanges avec les personnes insatisfaites dans le but de s'assurer qu'elles comprenaient bien les fondements de la décision rendue à leur endroit. Ainsi, 2 120 personnes ont été contactées durant les six mois de durée du projet. En majorité, ces personnes se sont dites satisfaites de l'information additionnelle reçue; une personne sur quatre n'a même pas réclamé le formulaire de demande de révision. Enfin, ce projet a vraisemblablement contribué à réduire le nombre total de demandes de révision. En effet, pour la période de janvier à août 2003, il y a eu 11 p. 100 de demandes de révision en moins que durant la même période l'année précédente. À la suite des résultats probants obtenus, le projet pilote est devenu une mesure permanente.

Objectif 1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
LES AFFAIRES CONTENTIEUSES			
Dans l'ensemble des requêtes mises au rôle régulier au Tribunal administratif du Québec en matière d'assurance automobile, proportion des requêtes qui sont entendues en conciliation	11,0 %	10 %	15 %
Taux de succès de la conciliation (entente ou désistement)	72,9 %	70 %	75 %
LES AFFAIRES CONTRACTUELLES	Une clause type a été formulée.	Préciser les types de contrats visés. Formuler une clause type.	Faire un suivi de l'utilisation de la clause de médiation dans les cas de litige.

En 2003, en matière d'assurance automobile, 2 161 nouvelles requêtes ont été inscrites devant le Tribunal administratif du Québec. Dans cette même année, 4 117 requêtes (inscrites en 2003 ou dans des années antérieures) ont été inscrites dans le rôle régulier pour audition devant le Tribunal. De ce nombre, 452 requêtes (11,0 p. 100) ont été traitées par la conciliation. Elles regroupaient 668 sujets différents, dont 89 faisaient toujours l'objet de discussions à la fin de l'année. Pour ce qui est des 579 sujets pour lesquels les discussions en conciliation sont terminées, 422 (72,9 p. 100) se sont conclus par un règlement à l'amiable. Dans la moitié des cas, la Société a versé un paiement; les autres cas se sont réglés par le désistement du requérant.



Par ailleurs, en matière contractuelle, une clause type a été rédigée pour prévoir le recours à la médiation en cas de litige à propos d'un contrat. À compter de mai 2004, cette clause sera incluse systématiquement dans tous les nouveaux contrats de services professionnels et de services auxiliaires. Au cours de 2004, la Société examinera la possibilité d'insérer cette clause type dans d'autres genres de contrats.

Objectif 1.1.5

Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle

Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
12 centres de service ont été aménagés.	Aménager 11 centres de service.	Aménager les centres de service restants. Installer, dans les centres de service, la nouvelle application relative à l'impression des formulaires électroniques. Mettre fin au mandat de certains mandataires, par entente de gré à gré.
Les travaux en vue de la mise en place de la solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire sont avancés.	Mettre en place la solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire.	—

Il est prévu que le projet d'aménagement des centres de service se terminera en 2005. En plus des 45 centres de service, le réseau des points de service de la Société comprend 109 mandataires. La Société veut utiliser des ententes de gré à gré avec les mandataires pour rationaliser et optimiser son réseau de points de service en tenant compte des besoins des citoyens. Des travaux sont en cours à ce sujet.

La solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire sera mise en place en janvier 2004 sans que le service à la clientèle n'en soit affecté, car il n'y aura aucune interruption de service.

AXE D'INTERVENTION 1.2

Garantir la sécurité de l'information

La Société considère comme étant de première importance de garantir la sécurité de l'information qu'elle utilise. À cette fin, elle prend des dispositions pour garantir la sécurité et l'intégrité des données; de plus, elle projette de mettre en œuvre un plan qui tient compte de tous les aspects de la sécurité de l'information. À partir d'une méthode structurée et reconnue en matière d'analyse des risques et de la vulnérabilité, ce plan établira les activités à exercer en priorité en matière de sécurité.

Objectif 1.2.1

Garantir la sécurité et l'intégrité des données

Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
L'APPLICATION DES ENTENTES		
Le programme de contrôle de l'application des ententes d'accès au registre a été mis en place.	Mettre au point un programme de contrôle de l'application des ententes d'accès au registre.	Contrôler chacun des accès aux systèmes de la Société en y associant systématiquement la raison de la demande.
LA CONSERVATION DE LA PHOTO		
Un mémoire a été présenté à la CAI[17] en avril et le complément demandé a été livré en mai.	Présenter à la CAI[17] le dossier de conservation de la photo des détenteurs de permis de conduire.	Mettre en place la solution retenue pour pouvoir conserver la photo et la signature des détenteurs de permis de conduire.

La Société a mis à jour la liste des responsables désignés dans les 111 municipalités et MRC avec lesquelles elle a des ententes d'échange d'information, et elle a fait signer, par tous les utilisateurs, un engagement à la confidentialité. De plus, quatre municipalités ont un accès direct aux renseignements de la Société, lorsque cet accès est requis pour le traitement de constats d'infraction liés à la circulation ou à la sécurité routière; à l'égard de ces municipalités, un programme de contrôle des transactions a été mis en œuvre. En 2004, le projet Modernisation des échanges avec les municipalités introduira un nouveau mode transactionnel. Le nouveau modèle d'entente qui sera alors utilisé mettra davantage l'accent sur les préoccupations de sécurité et de confidentialité. Cette façon d'agir permettra d'améliorer les outils de contrôle et d'étendre le programme de vérification à l'ensemble des municipalités et des MRC, avant la fin de 2005.

Par ailleurs, le Québec est la seule juridiction administrative du Canada et des États-Unis qui ne conserve pas la photographie prise pour le permis de conduire. La Commission d'accès à l'information n'a pas donné un avis favorable à la conservation de la photographie dans le cadre actuel de la législation. En 2004, des démarches additionnelles seront donc entreprises pour faire approuver le principe de la conservation de la photographie et de la signature des détenteurs de permis de conduire.

Objectif 1.2.2

Préparer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information

La mise en œuvre de cet objectif débutera, comme prévu, en 2004.

17. La Commission d'accès à l'information du Québec.

ORIENTATION 2

FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION

Pour que le régime d'assurance automobile continue d'offrir aux Québécois une excellente couverture à faible coût, la Société vise à en consolider l'équilibre financier selon des principes d'équité. Elle se propose également de le faire évoluer pour qu'il continue de répondre aux valeurs et aux attentes des citoyens. À cette fin, elle se propose de mener, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et de voir à ce que la population soit bien informée.

AXE D'INTERVENTION 2.1

Veiller à l'équilibre financier du régime

La Société vise à ce que le plein financement du régime d'assurance soit assuré, et ce, de la façon la plus équitable possible. D'une part, le plein financement doit être établi sur une base annuelle de manière à éviter qu'à l'avenir, des assurés aient à payer plus cher en raison d'accidents survenus au cours des années précédentes. D'autre part, le fardeau des contributions d'assurance doit être réparti entre les assurés de façon équitable, c'est-à-dire en tenant compte, au mieux, du risque que représentent diverses catégories d'assurés.

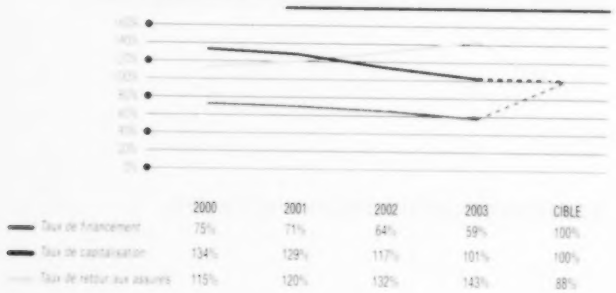
Objectif 2.1.1

Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles à long terme
Taux de financement de l'année courante	59 %	62 %	100 %
Taux de capitalisation du régime	101 %	102 %	100 %
Taux de retour aux assurés	143 %	137 %	88 %

Depuis 1982, les sommes perçues annuellement sont insuffisantes pour financer les dépenses d'une nouvelle année d'assurance. D'un côté, les contributions d'assurance se situent au même niveau que celui de l'année 1985 et, depuis 1990, les frais perçus n'ont pas connu de hausse. De l'autre côté, la Société a connu une hausse importante de ses dépenses au cours des dernières années. Cette hausse résulte de la progression importante du coût du régime d'assurance ainsi que de la participation de la Société au financement de certains programmes, comme le transport par ambulance et l'adaptation de véhicules pour les personnes handicapées. Ainsi, le rythme d'augmentation des dépenses est plus rapide que celui des revenus, de telle sorte que le taux de financement de l'année courante est passé à 59 p. 100, en 2003, alors qu'en 1996, il était de 83 p. 100.

ÉVOLUTION DES INDICATEURS FINANCIERS



	2000	2001	2002	2003	CIBLE
Taux de financement	75%	71%	64%	59%	100%
Taux de capitalisation	134%	129%	117%	101%	100%
Taux de retour aux assurés	115%	120%	132%	143%	88%

Pareillement, le taux de retour aux assurés se situe actuellement à 143 p. 100, soit bien au delà de la cible à long terme de 88 p. 100. Cela signifie que, pour chaque dollar payé en contributions d'assurance, la Société retourne 1,43 dollar sous forme d'indemnités. Dans un régime autofinancé, les contributions d'assurance doivent couvrir non seulement le coût des indemnités versées, mais aussi les frais d'administration du régime. Par exemple, en 2002, le régime public d'assurance automobile de la Colombie-Britannique avait un taux de retour aux assurés de 83 p. 100.

Dans les années où les conditions boursières étaient très favorables, le taux de capitalisation[18] de la Société a atteint 140 p. 100. Ce sont ces conditions boursières favorables qui ont permis à la Société de maintenir les contributions d'assurance à un niveau inférieur au coût réel, les revenus de placement venant combler le manque à gagner. Toutefois, depuis 2001, les revenus de placements de la Société ne sont plus suffisants pour compenser son déficit de financement. Avec un taux de capitalisation de 101 p. 100, le régime d'assurance s'approche de la sous-capitalisation. Une telle situation se produit lorsque le taux de capitalisation est inférieur à 100 p. 100. Rappelons que, pour la Société, il y a obligation légale[19] d'être pleinement capitalisée.

Afin de préserver la sécurité et la solidité du régime d'assurance, et en vue de maintenir sa pleine capitalisation, la Société mène actuellement des travaux sur la tarification d'assurance; ces travaux visent à assurer l'autofinancement du régime et la répartition la plus équitable possible du fardeau des contributions parmi les assurés.

AXE D'INTERVENTION 2.2
Améliorer l'information sur le régime

La Société vise à ce que la population soit bien informée sur le régime et qu'avec ses élus, elle puisse décider en pleine connaissance de cause, le cas échéant, d'améliorations à y apporter. Un processus continu d'évaluation comparée du régime a donc été instauré. De plus, la Société compte s'assurer que la population est bien informée sur le régime d'assurance et sur les services mis à sa disposition.

Objectif 2.2.1
Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts à la Société

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
LES CAS À POTENTIEL MÉDIATIQUE	Le processus a été expérimenté.	Expérimenter un processus de détection des cas d'indemnisation à potentiel médiatique.	—

L'expérience montre que la médiatisation de quelques cas d'accidentés mécontents suffit à donner une image négative des services aux accidentés et à faire oublier que des milliers de personnes accidentées sont satisfaites des services qu'elles ont reçus.

18. Rappelons qu'un taux de capitalisation de 100 p. 100 ou plus signifie que la valeur des actifs de la Société est suffisante compte tenu de ce qu'elle prévoit devoir payer aux personnes accidentées.
19. Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), article 152.

Le suivi de l'image réalisé par la firme SOM révèle que, globalement, en 2003, l'appréciation de la population (5,1/7) est meilleure qu'elle l'était en 2002 (4,7/7). À cet égard, la Société se situe un peu plus haut que la Commission de la santé et de la sécurité du travail et un peu plus bas que la Régie des rentes du Québec. Notons que le service aux personnes accidentées est ressorti parmi les éléments négatifs en raison, notamment, de la publication dans les médias de quelques cas de personnes accidentées mécontentes de l'action de la Société. Par ailleurs, il importe de signaler que l'aide à la réadaptation figure parmi les éléments bien perçus (4,7/7). En effet, dans toutes les régions du Québec, des ententes ont été conclues avec bon nombre d'hôpitaux et organismes d'aide aux accidentés de la route. Les médias ont très bien perçu la pertinence de ces ententes et s'y sont montrés très favorables.

En 2004, les actions entreprises en vue d'améliorer le service aux personnes accidentées, l'amélioration du processus de détection des cas d'indemnisation à potentiel médiatique ainsi que la mise en œuvre d'une stratégie de communication sur le régime devraient contribuer à améliorer la perception des citoyens à l'égard du régime et du service.

Objectif 2.2.2

Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime

Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Étude achevée.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes 2002.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes 2004.
Étude amorcée.	Amorcer le comparatif des régimes canadiens en assurance automobile.	—

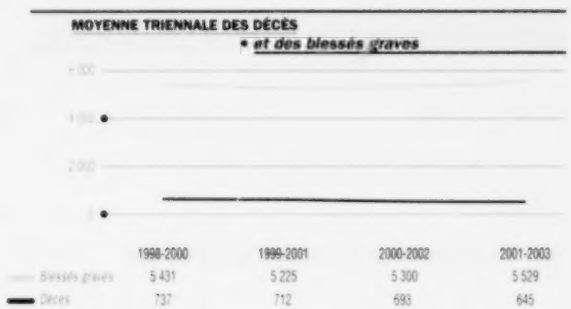
En vue des travaux visant à modifier la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), la Société a produit un document d'information qui compare les régimes canadiens d'assurance automobile, en ce qui concerne les primes d'assurance et les indemnités. À ce sujet, une étude plus approfondie sera produite en 2004. De plus, une étude visant à comparer les modalités des indemnités statutaires de divers régimes québécois a été amorcée pour être menée à terme en 2004. Par la suite, l'information comparative sera mise à jour régulièrement.

ORIENTATION 3

CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à réaliser et que leur seul maintien constitue souvent un défi, la Société veut continuer à améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle voit à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mène également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et elle veille à la sécurité entourant le transport des personnes et de la marchandise.

L'objectif global de la Société à l'égard de la sécurité routière est évidemment de faire en sorte qu'il y ait le moins possible de victimes de la route, principalement en ce qui concerne les décès et les blessés graves.



La moyenne triennale du nombre de décès continue de décroître de façon régulière. Toutefois, le nombre de blessés graves semble manifester une tendance à la hausse, et ce, après plusieurs années de baisse. Un examen approfondi sera nécessaire pour déterminer les facteurs en cause.

C'est en 2001 que le nombre de décès, soit 610, a été le moins élevé depuis plus de 50 ans. Sur ce point, l'année 2003 arrive au deuxième rang, avec 621 victimes. Quant au nombre de blessés graves, qui était à la baisse à la fin des années 90, il a atteint 5 064 en 2001, soit le niveau le plus bas depuis que cette statistique est disponible (1978). Toutefois, les années 2002 et 2003 présentent des hausses appréciables, dont il faut chercher à comprendre les raisons. L'atteinte de la cible de 4 723 blessés graves en moyenne, pour la période allant de 2003 à 2005, semble problématique, puisque, en 2003, le nombre de blessés graves a dépassé la barre des 6 000.

Évolution du nombre de décès entre 1980 et 2001[20][21]

Pays	1980	2001	Variation
Allemagne	15 050	6 977	- 54 %
Australie	3 274	1 737	- 47 %
Autriche	2 003	958	- 52 %
Belgique	2 396	1 486	- 38 %
Canada	5 461	2 781	- 49 %
Danemark	690	431	- 38 %
Espagne	6 522	5 517	- 15 %
États-Unis	51 091	42 116	- 18 %
Finlande	551	433	- 21 %
France	13 672	8 160	- 40 %
Grèce	1 446	2 037[22]	+ 41 %
Irlande	564	411	- 27 %
Italie	9 220	6 410[22]	- 30 %
Japon	11 388	10 060	- 12 %
Norvège	362	275	- 24 %
Nouvelle-Zélande	597	455	- 24 %
Pays-Bas	1 996	993	- 50 %
Portugal	2 579	1 671	- 35 %
Québec	**1 492**	**610**	**- 59 %**
République de Corée (sud)	6 449	8 097	+ 26 %
Royaume-Uni	6 239	3 598	- 42 %
Suède	848	554	- 35 %
Suisse	1 209	544	- 55 %
Turquie	4 839	3 840	- 21 %

Le tableau ci-dessus place le Québec au tout premier rang des pays en ce qui a trait à la réduction du nombre de décès sur les routes de 1980 à 2001. Au Québec, au cours de cette période, le nombre de décès a diminué de 59 p. 100, alors qu'il a diminué de 49 p. 100 dans l'ensemble du Canada et de 18 p. 100 aux États-Unis. Les autres pays qui, au cours de cette période, ont connu une diminution d'au moins 50 p. 100 du nombre de décès sur les routes sont l'Allemagne, l'Autriche, les Pays-Bas et la Suisse.

AXE D'INTERVENTION 3.1

Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier

Pour des raisons de sécurité, la Société veut accorder le privilège de conduire seulement aux personnes qui ont les aptitudes requises. À cette fin, elle se propose d'améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs ainsi que le dépistage et l'évaluation des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé ou de baisse de capacité, notamment en raison de l'âge. D'ici à 2030, en effet, le nombre de permis de conduire délivrés aux personnes âgées de plus de 65 ans devrait tripler et atteindre 1,5 million[23]. La santé des conducteurs deviendra donc un enjeu de plus en plus grand dans le domaine de la sécurité routière.

20. Source : Site Internet de l'International Road Traffic and Accident Database (IRTAD), sauf en ce qui concerne le Canada (pour l'année 2001) et le Québec (pour toutes les années). Dans le premier cas, les données proviennent de Transports Canada et, dans le deuxième cas, de la Société de l'assurance automobile du Québec.
21. Il est à noter qu'au Québec, les décès consécutifs à un accident ne sont comptabilisés que jusqu'à 8 jours suivant l'accident, alors que ce délai est de 30 jours dans la plupart des autres juridictions administratives.
22. Donnée relative à l'année 2000.
23. Madeleine Rochon, Évaluation de la population âgée titulaire d'un permis de conduire : Québec, 1985 à 2030, janvier 2001.

Objectif 3.1.1

Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs

Résultat	Cible 2003	Cible 2005
Le rapport d'affaires a été déposé en décembre 2003.	Déposer le rapport d'affaires[24].	Mettre en œuvre la solution retenue.

Actuellement, les examens théoriques de conduite automobile sont administrés, généralement, au moyen d'un système informatique; dans certains cas, cependant, les examens sont faits sur papier, avec utilisation d'un baladeur ou en compagnie d'un interprète. Or, le système informatique en question est désuet au point que son entretien devient impossible. Une étude a donc été menée en vue de choisir une technologie plus moderne, qui permettra d'intégrer les fonctions multimédias. Le rapport d'affaires[24] a été déposé en décembre 2003; le choix de la solution se fera en 2004.

Objectif 3.1.2

Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou de baisse de capacité

Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Certains outils ont été mis au point dans le cadre du projet pilote avec le CLSC Beauce-Centre.	Mettre au point des outils pour le dépistage des personnes aux prises avec des problèmes de santé, ainsi que pour la sensibilisation de celles-ci et de leur entourage.	Convenir d'un plan d'action avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le dépistage, dans toutes les régions du Québec, des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou de baisse de capacité.
	—	Mettre au point, à l'intention des policiers, un protocole d'intervention auprès des conducteurs qui ont des problèmes de santé.
Le travail a été amorcé.	Mettre au point un outil de détection des problèmes liés à la capacité de conduire.	Réaliser un projet pilote portant sur la détection des problèmes liés à la capacité de conduire.
18 ergothérapeutes ont suivi la formation à distance.	Mettre en place, à l'intention des professionnels de la santé, la première phase du programme de formation sur le dépistage, l'évaluation de la capacité de conduire et l'adaptation du véhicule.	Terminer la mise en place du programme de formation. Déterminer les professionnels habilités à procéder à l'évaluation de la capacité de conduire.

En 2003, en partenariat avec le CLSC Beauce-Centre, avec la Sûreté du Québec et avec des organismes communautaires, des outils ont été mis au point : outils de dépistage à l'intention des intervenants, d'une part, et outils de sensibilisation des personnes aux prises avec des problèmes de santé et de leur entourage, d'autre part. De plus, la Société a contribué à la mise en place d'un cours de formation à distance sur le dépistage des personnes à risque et sur l'évaluation de la capacité de conduire; 18 ergothérapeutes ont suivi cette formation.

La Société travaille à la mise au point d'un outil qui permettra de repérer les problèmes liés à la capacité de conduire, y compris divers problèmes de santé. Cet outil constituera une aide précieuse dans l'évaluation de la capacité de conduire.

Rappelons que, parallèlement à ces projets en cours, des activités de sensibilisation se poursuivent auprès des personnes âgées pour les amener à faire, par elles-mêmes, les démarches qu'impose leur état de santé.

24. À la Société, le rapport d'affaires d'un projet en technologies de l'information correspond *grosso modo* à l'analyse préliminaire.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Améliorer le comportement des usagers de la route

Dans la très grande majorité des accidents de la route, le facteur humain est présent. C'est pourquoi la Société consacre beaucoup d'efforts pour améliorer, au moyen d'actions ciblées, certains aspects du comportement des usagers de la route. Pour y parvenir, elle compte sur l'importante collaboration de tous les corps policiers et sur celle de nombreux autres partenaires.

Objectif 3.2.1

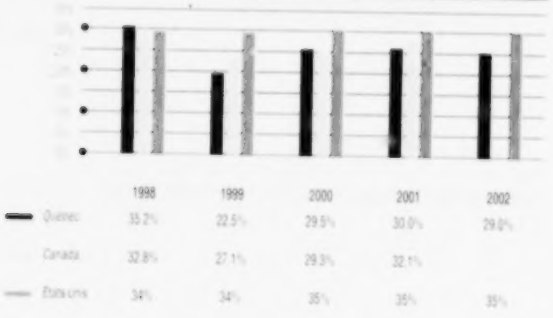
Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leur capacité de conduire est affaiblie par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Proportion de conducteurs dépassant 80 mg/100 ml[25]	1,6 %[26]	—	1,4 %
Proportion d'apprentis conducteurs et de conducteurs avec permis probatoire dépassant 0 mg/100 ml[25]	3,0 %[26]	—	2,7 %
Proportion des conducteurs décédés dépassant 80 mg/100 ml (moyenne triennale)[27]	29,5 % (2000-2002)	—[28]	29,5 % (2002-2004)

Le présent objectif porte sur la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie par l'alcool ou par d'autres substances, ou encore par la fatigue. Toutefois, les données disponibles jusqu'à maintenant ne portent que sur la capacité de conduire qui est affaiblie par l'alcool. Notons qu'il est prévu qu'une stratégie visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues sera adoptée en 2004.

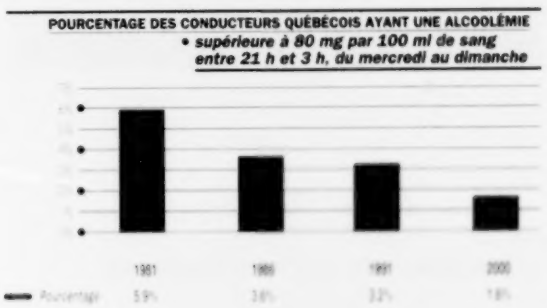
Le Québec se compare assez avantageusement au Canada quant à la proportion des conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang.

PROPORTION DES CONDUCTEURS DÉCÉDÉS AVEC UNE ALCOOLÉMIE[29]
• supérieure à 80 mg par 100 ml de sang



25. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, une enquête doit être menée. La dernière remonte à 2000; la prochaine est prévue pour 2005.
26. Donnée relative à l'année 2000.
27. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, il faut partir des données du coroner sur les conducteurs décédés. Comme il s'agit d'une analyse cas par cas, l'information ne devient connue qu'un an plus tard.
28. La cible 2004, basée sur la moyenne triennale 2001-2003, est de 31 p. 100.
29. En ce qui a trait aux États-Unis, le graphique montre le pourcentage des personnes décédées dans un accident impliquant au moins une personne avec une alcoolémie d'au moins 80 mg par 100 ml.

Par ailleurs, comme l'illustre le graphique suivant, au Québec, l'ampleur du phénomène de la conduite sous l'effet de l'alcool a constamment diminué au cours des vingt dernières années.



De 1998 à 2002, la tendance à la baisse n'est pas étrangère aux actions de la Société et de ses partenaires. À ce sujet, mentionnons les campagnes de sensibilisation, de publicité et d'information pour contrer l'alcool au volant (par exemple, *Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez*), ainsi que les opérations PAS-Alcool[30] qui ont lieu deux fois par année depuis 1998.

De plus, l'effet de l'adoption, en juin 2001, du projet de loi n° 38 (2001, chapitre 29), Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool, continuera de se manifester encore pendant quelques années. Rappelons les principales modifications apportées par cette loi touchant la conduite avec facultés affaiblies :

- l'obligation de se soumettre à une évaluation sommaire dès la première infraction;
- l'obligation de se soumettre au processus complet d'évaluation lorsque cette première évaluation est défavorable;
- l'allongement de la durée de la suspension immédiate du permis de conduire, de 15 à 30 jours à la suite de la première infraction, et de 30 à 90 jours en cas de récidive;
- l'allongement de la période de révocation du permis de conduire pour les conducteurs récidivistes reconnus coupables en vertu du Code criminel;
- la délivrance d'un nouveau permis, conditionnelle à ce que le véhicule soit muni d'un dispositif antidémarrage électronique avec détecteur d'alcool;
- l'allongement de la période de référence pour les récidivistes, qui passe de 5 à 10 ans.

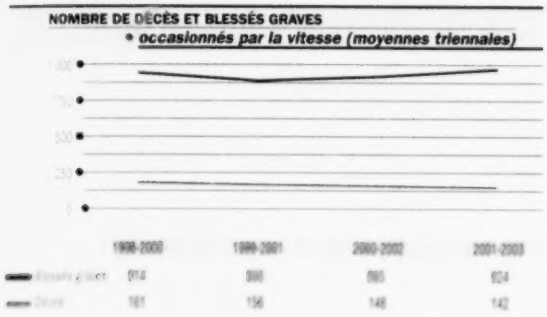
Objectif 3.2.2

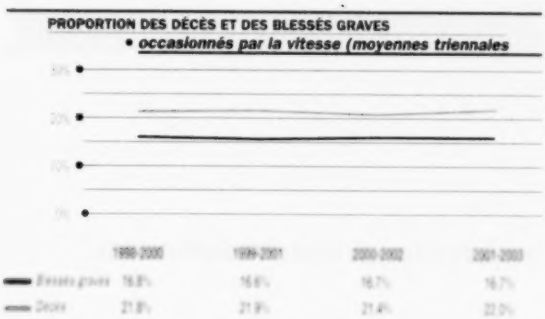
Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Nombre de décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	142	162	145
Proportion des décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	22,0 %	20,8 %	18,6 %
Nombre de blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	924	910	814
Proportion des blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	16,7 %	16,3 %	14,6 %

En 2003, le nombre de décès occasionnés par la vitesse est inférieur à la cible 2005. Cependant, l'importance de la vitesse comme facteur d'accident n'a pas diminué, ainsi qu'en témoigne la proportion des décès liés à ce facteur. Le nombre de blessés graves est légèrement supérieur à ce que la cible prévoyait; il est du même ordre de grandeur que dans les années antérieures.

30. Les programmes d'application sélective (PAS) sont menés par les corps policiers en collaboration avec la Société. Ils visent des sujets précis, comme l'alcool (PAS-alcool) ou les freins des véhicules lourds (PAS-freins).





Les résultats obtenus démontrent que la réduction de l'importance relative du facteur vitesse est difficile à réaliser. La vitesse excessive et l'alcool au volant sont les deux principales causes d'accident. Or, au Québec, comme dans beaucoup de pays, la vitesse est généralement valorisée et il n'y a pas de véritable consensus social sur la réprobation de la vitesse excessive.

À l'égard de cette question, la Société favorise une action concertée. Ainsi, en 2003, une table de concertation a été mise en place; en 2004, celle-ci proposera une stratégie globale à l'égard de la vitesse excessive au volant. Cette stratégie comportera vraisemblablement plusieurs volets : législation, promotion et contrôle, afin de produire une amélioration notable de la situation.

Par ailleurs, constatant que près de 40 p. 100 des décès ont lieu dans les zones de 90 km/h, où la vitesse excessive est très fréquente, la Société a décidé de sensibiliser les automobilistes aux risques inhérents à ces zones critiques. Ainsi, deux nouveaux messages ont été produits, sous le thème général *Parce qu'il y a les autres, pensez-y... ralentissez.* L'un des messages visait les zones de 90 km/h et le second, celles de 50 km/h.

Objectif 3.2.3

Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière

La mise en œuvre de cet objectif débutera, comme prévu, en 2004.

Objectif 3.2.4

Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
TAUX D'UTILISATION DE LA CEINTURE			
Conducteurs et passagers avant	91,2 %[31]	92,5 %	95,0 %
Passagers arrière	n. d.	75,0 %	80,0 %
Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfant	46,1 %	54,0 %	60,0 %

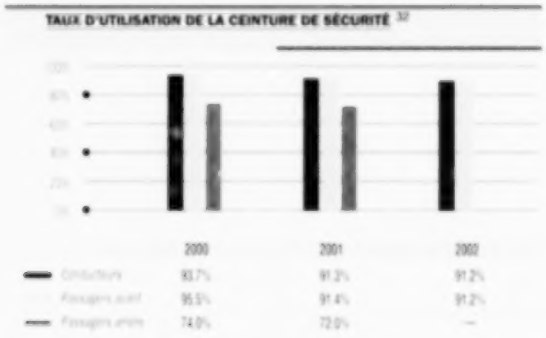
Les résultats sur le taux d'utilisation de la ceinture proviennent d'une enquête de Transports Canada menée en milieu rural en 2002[31]. Cette enquête ne fait aucune distinction entre le passager et le conducteur, et elle ne contient aucune donnée sur les passagers du siège arrière. Par conséquent, les résultats obtenus sont difficilement comparables aux résultats des années antérieures, qui provenaient du milieu urbain.

31. Au moment où ces lignes sont écrites, les résultats d'une enquête menée en milieu urbain, au cours de l'automne 2003, ne sont pas encore disponibles.

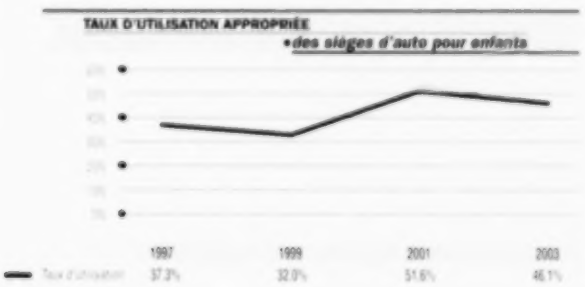
Cette enquête place le Québec au premier rang, avec 91,2 p. 100, comparativement à une moyenne canadienne de 85,0 p. 100. Selon les auteurs de cette étude, le taux de port de la ceinture devrait être encore plus élevé en milieu urbain.

Malgré le taux d'utilisation relativement élevé de la ceinture de sécurité, des progrès sont encore possibles, puisque les personnes qui n'utilisent pas la ceinture sont sur-représentées dans les accidents mortels : alors qu'environ 8 ou 9 p. 100, dans l'ensemble, ne bouclent pas leur ceinture, c'est environ 30 p. 100 des conducteurs décédés qui ne l'avaient pas bouclée.

En 2001, le nombre de points d'inaptitude pour n'avoir pas bouclé sa ceinture est passé de 2 à 3. Il semble bien, toutefois, que cette mesure, à elle seule, ne suffise pas à augmenter, de façon appréciable, le taux d'utilisation de la ceinture. Il faudra l'appuyer d'une campagne de promotion et d'opérations de contrôle policier.



En ce qui concerne l'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants, il semble que le renouvellement constant de la population visée, c'est-à-dire les parents d'enfants âgés de moins de 5 ans, soit la principale explication des variations annuelles observées. Pour améliorer ce résultat, des efforts devront être faits sur une base continue, comme la tenue régulière de cliniques de vérification des dispositifs de retenue pour enfants. Rappelons que, depuis 2002, les règles d'utilisation des sièges d'auto pour enfants font référence à la taille du jeune enfant plutôt qu'à son âge.



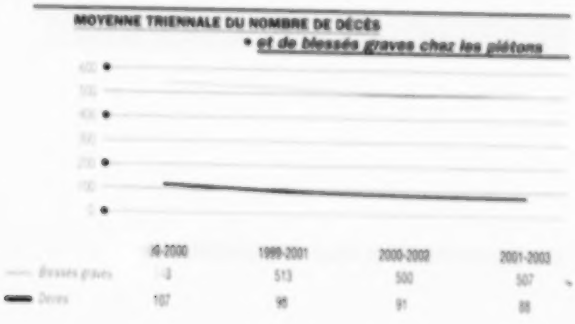
32. Rappelons que la base sur laquelle ont été établies les données de 2002 n'est pas la même que celle qui a été utilisée en 2000 et en 2001.

Objectif 3.2.5

Améliorer la sécurité des piétons

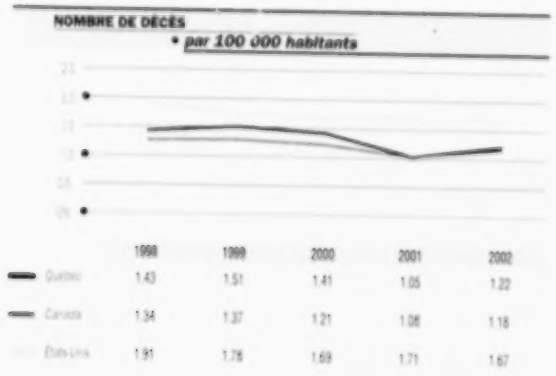
Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Nombre de piétons décédés (moyenne triennale)	88	112	104
Nombre de piétons blessés gravement (moyenne triennale)	507	575	535

La cible 2003 est largement atteinte en ce qui concerne autant les décès que les blessés graves, les bilans routiers de 2001 et de 2002 ayant été très favorables. Toutefois, l'atteinte de la cible 2005 nécessitera que les bilans de 2004 et de 2005 demeurent favorables.



Les victimes parmi les piétons se trouvent principalement chez les jeunes et chez les personnes âgées. Il faut donc s'attendre qu'au cours des prochaines décennies, les répercussions du vieillissement de la population se fassent progressivement ressentir sur le nombre de victimes piétonnes.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le Québec présente un ratio de décès par 100 000 habitants légèrement supérieur à celui du Canada, mais bien inférieur à celui des États-Unis.



Compte tenu de l'importance des piétons dans l'ensemble du bilan routier et des conséquences du vieillissement de la population, il est important de poursuivre les activités afin de favoriser la sécurité des piétons : d'une part, responsabiliser les conducteurs par rapport à la sécurité des piétons, en leur rappelant leur devoir de vigilance, et, d'autre part, responsabiliser les piétons par rapport à leur propre sécurité, en leur rappelant qu'ils sont soumis, eux aussi, aux règles de la circulation.

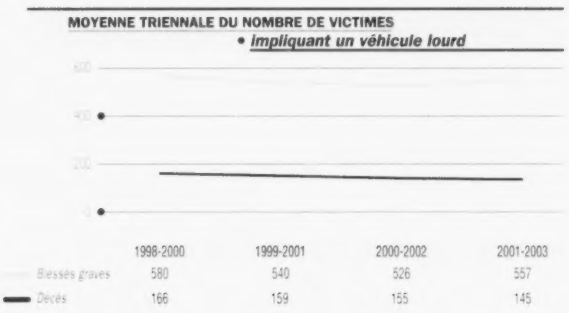
Objectif 3.2.6 **Consolider et développer le partenariat et accentuer l'action régionale de la Société en sécurité routière**

La mise en œuvre de cet objectif débutera, comme prévu, en 2004.

AXE D'INTERVENTION 3.3

Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et de la marchandise

En augmentant la fréquence des vérifications mécaniques sur route, la Société, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, veut contribuer à la diminution du nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd[33]. De plus, elle veut améliorer la conformité des mouvements de transport en ciblant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui sont considérés comme le plus à risque pour la sécurité routière et pour la protection du réseau routier.



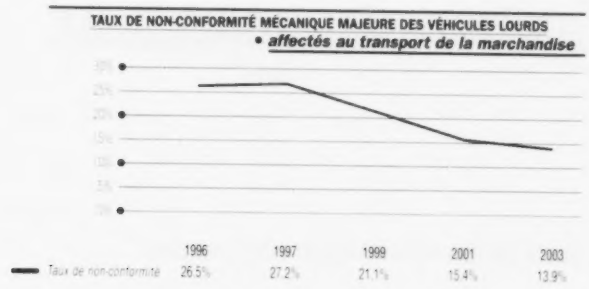
Le bilan routier des véhicules lourds est satisfaisant : le nombre des décès et celui des blessés graves sont inférieurs à ce qui avait été envisagé. Comme c'est le cas pour le bilan routier global, la moyenne triennale du nombre de décès impliquant un véhicule lourd décroît de façon régulière, tandis que le nombre de blessés graves, après des années de baisse, semble manifester une tendance à la hausse.

Objectif 3.3.1 **Réduire le taux de défectuosités mécaniques majeures sur les véhicules lourds**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de la marchandise	13,9 %	—	18 %
Proportion des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif qui sont visitées à la suite du dépistage d'une non-conformité mécanique majeure au cours d'un contrôle sur route	30,0 %	—	100 %
	La méthode pour mesurer le taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de personnes a été déposée en décembre 2003.	Mettre au point une méthode pour mesurer le taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de personnes.	—

33. Rappelons qu'un véhicule lourd est un véhicule de plus de 3 000 kg. Les minibus, les dépanneuses et les véhicules servant au transport de matières dangereuses, quelle que soit leur masse, sont également considérés comme des véhicules lourds.

L'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de la marchandise est menée à tous les deux ans. La dernière l'a été en octobre 2003; la prochaine est prévue pour 2005. L'enquête de 2003 a été menée auprès d'un échantillon de quelque 2 000 mouvements de transport, pour lesquels une inspection mécanique complète a été faite.



Depuis 1997, le taux de non-conformité mécanique majeure ne cesse de décroître. En six ans, en effet, il est passé de 27,2 p. 100 à 13,9 p. 100[34]. Par ailleurs, aucune cible n'a été fixée pour 2003 en ce qui concerne la visite d'entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif, après qu'une non-conformité mécanique majeure ait été dépistée au cours d'un contrôle sur route. Enfin, en ce qui a trait au taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules affectés au transport de personnes, la méthode mise au point devrait permettre à la Société d'obtenir une première mesure fiable, et ce, avant la fin de 2005.

Objectif 3.3.2

Maximiser les effets du contrôle routier

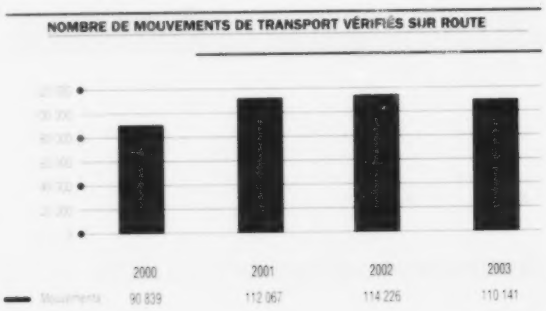
Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Nombre de mouvements de transport vérifiés sur route	110 141	120 000	—
Pourcentage des entreprises à risque visitées	10 %	13 %	13 %
	Analyse des mouvements de transport réalisée.	Analyser les mouvements de transport.	Mettre en œuvre une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport.

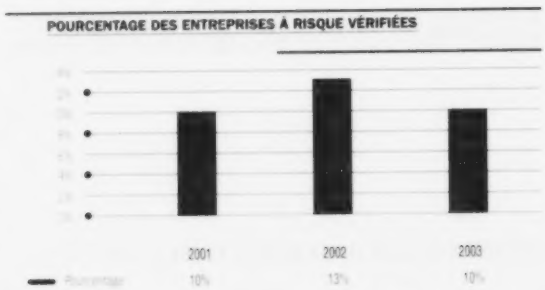
En 2003, la Société a analysé les mouvements de transport sur une partie des autoroutes et des routes principales. Elle a ainsi obtenu, pour chaque région, un portrait des flux de transport qui lui servira à planifier plus efficacement les opérations de contrôle routier. Notons qu'une étude des particularités de chaque région de contrôle routier sera effectuée en 2004.

En ce qui concerne le nombre de mouvements de transport vérifiés sur route, la cible de 120 000 mouvements vérifiés n'a pas été atteinte en raison, principalement, de la diminution du temps de contrôle total, qui est passé à 185 139 heures en 2003 alors qu'il avait été de 193 493 heures en 2002. Signalons que l'effectif des contrôleurs routiers qui a été utilisé en 2003 était inférieur de plus de 4 p. 100 à celui qui avait été utilisé en 2002. Cette situation sera corrigée, dès le début de 2004, par l'embauche de nouveaux contrôleurs. La cible de 120 000 mouvements de transport vérifiés est reportée à 2004.

34. Rappelons l'entrée en vigueur, le 24 décembre 1998, du Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03). Ce règlement édictait des normes de sécurité plus sévères pour les véhicules routiers. Il importe de mentionner que l'adoption de ce règlement n'affecte aucunement la comparabilité des résultats des enquêtes menées au fil des ans.

En ce qui concerne la visite des entreprises à risque, la cible de 13 p. 100 n'a pas été atteinte. La principale raison en est que le temps d'inspection en entreprise a diminué (21 931 heures en 2003, comparativement à 25 506 heures en 2002). Mentionnons également que l'effectif des enquêteurs en entreprise qui a été utilisé en 2003 a diminué de 10 p. 100 par rapport à celui qui avait été utilisé en 2002.





ORIENTATION 4

POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société veut s'acquitter au mieux de sa mission. À cette fin, elle se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats et vise à utiliser de façon optimale l'ensemble des ressources à sa disposition. À propos de ce dernier point, elle veut assurer la relève de son personnel, veiller à son mieux-être et le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée.

AXE D'INTERVENTION 4.1

Partager une vision d'entreprise

La Société veut mobiliser l'ensemble de son personnel autour d'une même démarche de partage de la vision d'entreprise et des valeurs organisationnelles.

Objectif 4.1.1

Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la mission, de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation

La mise en œuvre de cet objectif débutera, comme prévu, en 2004.

AXE D'INTERVENTION 4.2

Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats

La Société veut mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats par la formation des gestionnaires et par la mise en place des processus et des instruments visant la mesure des résultats.

Objectif 4.2.1

Compléter l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats

Résultat	Cible 2003	Cible 2005
Appel d'offres lancé.	Mettre au point un programme de formation des gestionnaires et en organiser la mise en œuvre.	—

Afin de guider et de soutenir le passage à une gestion davantage axée sur les résultats, une formation adaptée aux besoins propres de la Société sera donnée à tous les gestionnaires par des formateurs externes. Des groupes de discussion composés de gestionnaires ont permis de déterminer les principaux sujets à retenir pour cette formation. En 2003, un appel d'offres a été lancé. En 2004, la firme choisie donnera la formation à l'ensemble des gestionnaires.

Objectif 4.2.2

Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes

Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Quatre réunions ont eu lieu pour accomplir les travaux préliminaires à la mise en place de la table de concertation.	Accomplir les travaux préliminaires conduisant à la mise en place d'une table de concertation sur l'évaluation de programmes et la mesure de satisfaction de la clientèle.	Faire les évaluations découlant du plan général d'évaluation. Assurer le suivi des démarches d'évaluation terminées.
La collecte d'information auprès des ministères et organismes est achevée.	Obtenir de l'information sur la mise en œuvre de la fonction évaluation dans la fonction publique québécoise.	—

La planification de l'évaluation des programmes nécessite la concertation de l'ensemble des grandes unités administratives de la Société. Pareille concertation est également nécessaire en ce qui concerne la planification des enquêtes par sondage auprès de la clientèle que peuvent mener les diverses unités administratives. En 2004, à la suite des travaux préliminaires entrepris, une table de concertation sera mise sur pied. Cette table, qui réunira des représentants de toutes les grandes unités administratives, devrait proposer aux autorités de la Société un plan général d'évaluation des programmes et de consultation de la clientèle. Elle fera également le suivi de ce plan, qui sera mis à jour chaque année.

Objectif 4.2.3

Développer l'information stratégique de la Société

Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Poursuite de la production du tableau de bord de gestion de la haute direction.	—	Produire régulièrement des tableaux de bord de gestion complets dans toutes les grandes unités administratives.
Le projet pilote de veille s'est amorcé.	Mise en train d'un projet pilote de veille stratégique.	Déployer pleinement la veille stratégique à la Société.

La poursuite du développement des tableaux de bord de gestion et le déploiement du réseau de veille stratégique sont les deux avenues que la Société a privilégiées pour développer son information stratégique. Depuis l'automne de l'année 2002, le tableau de bord de la haute direction est produit trimestriellement. Les années 2004 et 2005 devraient être celles de la mise en place de tableaux de bord dans toutes les grandes unités administratives de la Société. Quant à la veille stratégique, le projet pilote se poursuivra jusqu'à la fin de l'été 2004.

AXE D'INTERVENTION 4.3

Assurer une gestion planifiée de la main d'œuvre

En prévision d'une accentuation des départs à la retraite, la Société veut planifier plus efficacement la relève de son personnel. Elle veut également recruter des membres de groupes cibles. À cette fin, elle a mis au point un Plan d'action pour le renouvellement du personnel. Ce plan intègre les mesures gouvernementales sur le rajeunissement et sur la diversité, et il comprend des mesures qui visent à soutenir les nouveaux employés et à préparer la relève de gestion.

Objectif 4.3.1

Préparer et planifier la relève du personnel

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Pourcentage de recrutement des personnes âgées de moins de 35 ans	46,0 %	70 %	75 %
	Embauche de 22 étudiants de plus qu'en 2002.	Augmenter l'embauche d'étudiants.	Augmenter l'embauche d'étudiants.
	Les programmes d'accueil, d'aide à la carrière et de relève de gestion ont été déployés. Le programme de mentorat est en processus de consultation.	Mettre en œuvre des programmes d'accueil, d'aide à la carrière, de mentorat et de relève de gestion.	—
Taux de départs	5,0 %	7 %	7 %

En 2003, huit journées d'accueil se sont tenues. Ainsi, 461 personnes ont été accueillies conformément au nouveau programme d'accueil. Des rencontres individuelles d'orientation sont offertes par l'intermédiaire du nouveau programme d'aide à la carrière; en 2003, 125 employés en ont bénéficié. Dans le cadre du nouveau programme de relève de gestion, des ateliers de réflexion sur le rôle de gestionnaire ont été organisés à l'intention des personnes intéressées à se présenter à l'un des concours de promotion réservés au personnel de la Société. Ces concours permettront de constituer une réserve de candidats pour la relève de gestion. Par ailleurs, au printemps 2003, un projet pilote a été entrepris dans le secteur des services aux usagers de la route; il vise à déterminer et à évaluer diverses mesures favorisant la rétention et le transfert d'expertise.

Indicateurs	2001	2002	2003
Pourcentage de recrutement des personnes âgées de moins de 35 ans	43,9 %	43,9 %	46,0 %
Taux de départs	6,39 %	6,37 %	5,02 %
Nombre d'emplois d'été pour étudiants	132	105	127

En ce qui concerne le recrutement des personnes âgées de moins de 35 ans, l'écart entre le résultat (46 p. 100) et la cible fixée (70 p. 100) résulte, en grande partie, du temps requis pour mettre au point, faire approuver et mettre en œuvre les mesures appropriées. Notons que le nombre d'emplois d'été pour étudiants a augmenté de 21 p. 100.

Objectif 4.3.2

Assurer une intégration réussie du personnel provenant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)

Indicateurs		Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
Taux de recrutement du personnel régulier provenant de groupes cibles	Région de Québec	0 %	25 %	25 %
	Région de Montréal	18,2%	33 %	33 %
	Autres régions	0 %	8 %	8 %
Taux de recrutement du personnel occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de groupes cibles	Occasionnels	5,2 %	25 %	25 %
	Étudiants	29,9 %	25 %	25 %
	Stagiaires	0 %	25 %	25 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)		Aucune.	5	5
		Adoption du Plan d'action pour le renouvellement du personnel.	Établir un plan de diversité en lien avec le plan gouvernemental.	—

Deux raisons sont données pour expliquer l'écart entre les résultats et les cibles. Premièrement, le Plan d'action pour le renouvellement du personnel a été adopté en avril 2003; il n'a donc été mis en œuvre que pour les huit derniers mois de l'année. Deuxièmement, le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » est à déclaration libre, de sorte que, si un nouvel employé venant d'un groupe cible ne s'identifie pas comme tel, les statistiques ne peuvent le refléter. Il en résulte une sous-évaluation, puisque des cas de nouveaux employés venant de groupes cibles et n'ayant pas rempli ce formulaire ont été observés.

Indicateurs	2002	2003
Communautés culturelles, autochtones et anglophones (emplois réguliers)		
• Grande région de Québec	2,9 %	0,0 %
• Grande région de Montréal	9,5 %	18,2 %
• Ensemble des autres régions	4,8 %	0,0 %
Communautés culturelles, autochtones et anglophones :		
• Emplois occasionnels	10,1 %[35]	5,2 %[35]
• Emplois étudiants	26,7 %[35]	29,9 %[35]
• Stages	8,7 %[35]	0,0 %[35]
Personnes handicapées (emplois réguliers)	2	0

AXE D'INTERVENTION 4.4

Veiller au mieux-être du personnel

Depuis plusieurs années, les tendances lourdes en ressources humaines signalent l'augmentation des problèmes de santé, notamment ceux qui sont liés au travail. C'est pourquoi, dans son plan stratégique, la Société inclut un axe d'intervention sur le mieux-être du personnel et elle se donne des moyens pour favoriser la bonne santé de ce personnel.

Objectif 4.4.1

Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante

Indicateurs	Résultats	Cibles 2003	Cibles 2005
	Le Plan d'amélioration de la santé des personnes et de l'organisation 2003-2005 a été adopté.	Mettre au point un programme de santé global.	—
	Le cadre de référence sur la reconnaissance a été approuvé.	Mettre au point un ensemble de pratiques de reconnaissance.	Instaurer une culture de reconnaissance.
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,0 %	5,5 %	5,25 %

Le Plan d'amélioration de la santé des personnes et de l'organisation 2003-2005 vise à améliorer les pratiques de gestion, à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire, à soutenir le personnel en difficulté et à faciliter la conciliation travail-famille. Le Cadre de référence sur la reconnaissance a été mis au point de concert avec les syndicats; il définit la reconnaissance et contient un plan d'action en vue de mettre en place une culture de reconnaissance à la Société. Depuis 2001, le Programme Dynamique Santé-Travail a été déployé dans cinq centres de service. Ce programme, qui comprend une formation sur la gestion de la santé organisationnelle ainsi que diverses activités éducationnelles thématiques, vise à promouvoir et à maintenir de saines habitudes de vie, et cherche à favoriser la motivation au travail. À compter de 2004, il sera déployé dans d'autres régions.

35. En 2003, les critères utilisés pour l'extraction des données ont été redéfinis. Les données 2002 ont été redressées en conséquence.

La Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives[36] a introduit, notamment, des mesures qui visent à contrer le harcèlement psychologique dans le milieu de travail. Devançant l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions[37], dans le but d'assurer à tous un milieu de travail sain et sécuritaire, la Société a adopté la Procédure de traitement des situations de harcèlement et de violence. En 2004, une campagne de sensibilisation à ce sujet sera menée auprès de l'ensemble du personnel.

Indicateurs	2001	2002	2003
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,3 %	5,9 %	6,0 %

Le taux d'absentéisme à la Société a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente. Il se compare, toutefois, à celui de l'ensemble des 32 autres ministères et organismes qui ont participé à l'exercice d'étalonnage proposé par le Comité consultatif de la gestion du personnel (CCGP).

Résultats selon la méthode de calcul du CCGP[38]	
Société de l'assurance automobile du Québec (2003)	4,62 %
Ensemble des 32 ministères et organismes participants (2002)	4,58 %

36. Projet de loi 143 (2002, chapitre 80).
37. Le 1er juin 2004 pour ce qui est des dispositions relatives au harcèlement psychologique et à la garde des personnes.
38. À l'instar du Conseil du trésor, la Société établit le taux d'absentéisme sur la base du nombre d'heures travaillées, tandis que le CCGP l'établit sur la base des années-personnes.

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes à l'égard des 21 engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société, qui a été révisée. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des normes de prestation de service, présentés sous quatre titres : nos engagements généraux, nos engagements en matière de communication avec les citoyens, nos engagements envers les usagers de la route et nos engagements envers les personnes accidentées.

Un tableau sommaire

	Engagement	Aperçu des résultats	Page
Nos engagements généraux			
1.1	Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.	*Taux de satisfaction de 92 % à 96 %.*	61
1.2	Vous faciliter l'accès à tous ses services.	*Taux de satisfaction de 76 % à 95 %.*	62
1.3	Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.	*Taux de satisfaction de 91 % à 97 %.*	63
1.4	Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.	*Taux de satisfaction de 95 % à 96 %.*	64
1.5	Vous fournir des renseignements fiables.	*Taux de satisfaction de 96 %.*	64
1.6	Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes.	*Mise en place des mécanismes nécessaires amorcée.*	65
Nos engagements en matière de communication avec les citoyens			
2.1	Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	*Délai respecté dans 82 % des cas.*	65
2.2	Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	*Délai respecté dans 74 % des cas.*	66
2.3	Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	*Délai respecté dans 93 % des cas.*	66
2.4	Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	*Délai respecté dans 99 % des cas.*	67
2.5	Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	*Délai respecté dans 89 % des cas.*	67
Nos engagements envers les usagers de la route			
3.1	En centre de service, vous servir en 30 minutes ou moins.	*Délai respecté dans 88 % des cas.*	68
3.2	Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	*Délai respecté dans 68 % des cas.*	68
3.3	Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	*Délai respecté dans 81 % des cas.*	69
3.4	Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	*Délai respecté dans 100 % des cas.*	69
3.5	Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	*Délai respecté dans 100 % des cas.*	70

	Engagement	Aperçu des résultats	Page
3.6	Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	*Délai respecté dans 83 % des cas.*	70
3.7	En cas d'interception par un contrôleur routier, minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée.	*Indicateur à mettre au point. Taux de satisfaction de 85 %.*	70

Nos engagements envers les personnes accidentées

4.1	Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	*Délai respecté dans environ 67 % des cas.*	71
4.2	Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	*Délai respecté dans 84 % des cas.*	71
4.3	Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	*Processus en voie de déploiement.*	72

1. NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

En ce qui a trait à la reddition de comptes à l'égard des engagements généraux de sa Déclaration de services aux citoyens, la Société utilise les résultats obtenus au moyen d'une enquête par sondage menée par la firme SOM en janvier 2003 auprès de l'ensemble des résidants du Québec âgés de 16 ans ou plus[39]. Elle visait à mesurer la perception des citoyens à l'égard des services de la Société, ainsi que leurs attentes et leur degré de satisfaction à l'égard de services reçus au cours de l'année précédente.

Norme 1.1

Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois

Dans les enquêtes menées en 2003, les indices et les taux de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction[40]	Taux de satisfaction[40]
Compréhension des besoins du client	5,7/7 *(8,1/10)*	92 %
Respect	6,2/7 *(8,9/10)*	95 %
Courtoisie	6,1/7 *(8,7/10)*	96 %

39. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 7. Les répondants qui cotaient de 4 à 7 étaient dits satisfaits. Un indice de satisfaction a été calculé. Son équivalent sur une échelle de 1 à 10 n'est donné qu'à titre indicatif.
40. Au sujet de l'indice de satisfaction et du taux de satisfaction, voir les notes 11 et 12 à la page 35.

La compétence est une valeur fondamentale, énoncée dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise. Elle se définit comme l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être mis à contribution dans l'exercice d'une fonction. La Société offre différents programmes de formation et de perfectionnement dont le but est d'accroître la compétence du personnel par l'amélioration des connaissances et des habiletés. Une partie importante du budget d'administration est consacrée à la formation.

Indicateur	2001	2002	2003
% de la masse salariale consacrée à la formation	3,34 %	2,89 %	2,46 %

Sur le chapitre de la courtoisie, les résultats qu'a obtenus la Société se comparent à ceux de la Régie d'assurance maladie du Québec (personnes assurées) et à ceux de la Régie des rentes du Québec.

	Indice de satisfaction	Taux de satisfaction
Société de l'assurance automobile du Québec	6,1/7 *(8,7/10)*	96 %
Régie de l'assurance maladie du Québec[41] (personnes assurées)	8,9/10	n. d.
Régie des rentes du Québec[42]	n. d.	84 %

En 2003, la Société a enregistré 77 plaintes fondées[43] qui avaient trait à la présente norme (6,4 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées). Plus de la moitié de ces plaintes avaient trait à la courtoisie.

Norme 1.2

Vous faciliter l'accès à tous nos services

Dans l'enquête menée en janvier 2003, les indices et les taux de satisfaction suivants ont été obtenus en ce qui concerne la présente norme :

	Indice de satisfaction	Taux de satisfaction
Facilité de joindre un préposé des services téléphoniques	4,7/7 *(6,7/10)*	76 %
Facilité de joindre la personne responsable du dossier	4,8/7 *(6,9/10)*	76 %
Facilité d'effectuer la transaction	6,2/7 *(8,9/10)*	95 %

Selon ce sondage, 52 p. 100 des répondants ayant reçu un service au cours de l'année 2002 ont effectué plus qu'une démarche pour obtenir le service désiré. En moyenne, 1,7 mode de prestation de service par transaction a été utilisé. La proportion des répondants qui jugent acceptable de devoir faire ces démarches s'élève à 86 p. 100. Ces résultats correspondent à ceux qui ont été obtenus dans l'enquête Les citoyens d'abord 3[44], menée en 2002. Celle-ci a démontré qu'en moyenne, pour l'ensemble des services publics, les Canadiens utilisaient 1,9 mode de prestation de service par transaction.

	Oui	Non
Avez-vous eu de la difficulté à trouver l'endroit pour obtenir le service?	4 %	96 %
Connaissiez-vous les façons de procéder et les documents à fournir pour obtenir le service?	85 %	15 %

41. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. Rapport annuel de gestion 2002-2003.
42. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. Rapport annuel de gestion 2002-2003.
43. En 2003, les données sur les plaintes proviennent de deux systèmes. Du 1er janvier au 28 avril 2003, le système de gestion des requêtes clients (ancien système) n'enregistrait que les plaintes reçues par les directions, ou à un niveau plus élevé de la hiérarchie. Pour cette période, les contrôles en place ne permettaient de se prononcer ni sur la proportion des plaintes reçues qui était effectivement enregistrée dans le système, ni sur la fiabilité de l'information enregistrée. Depuis le 29 avril 2003, selon la nouvelle marche à suivre mise en place, toutes les plaintes reçues à la Société doivent être enregistrées dans le nouveau système. Cette marche à suivre a été diffusée dans le cadre de la formation donnée aux utilisateurs de ce système. Au total, toutefois, comme l'information était déficiente pour une partie de l'année, il faut utiliser avec prudence les données de 2003.
44. Enquête menée à tous les deux ans, dans l'ensemble du Canada, par l'Institut des services axés sur les citoyens. Elle porte notamment sur la façon dont les citoyens et les clients du secteur public canadien considèrent les services qu'ils reçoivent des gouvernements à tous les échelons, municipal, provincial ou territorial, et fédéral.

Au cours de l'année 2003, afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle, plusieurs améliorations ont été apportées aux services téléphoniques : la création d'un service d'information à la clientèle situé à Murdochville, qui a permis d'ajouter une cinquantaine de préposés; la nouvelle technique de pointe mise en place, qui permet l'acheminement des appels téléphoniques selon les compétences des préposés, peu importe la région; l'extension des plages horaires pour les services relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation, de 12 h à 13 h et de 16 h 30 à 17 h 30. Ces améliorations se sont traduites, notamment, par une diminution du taux des appels abandonnés (de 9 p. 100 à 7 p. 100).

Mentionnons que le site Internet de la Société suscite de plus en plus d'intérêt : par rapport à l'année précédente, son taux de fréquentation a augmenté de près de 50 p. 100. De plus, des fonctionnalités nouvelles y sont progressivement incorporées. Par exemple, en juin 2003, un formulaire électronique de changement d'adresse a été mis en ligne pour l'ensemble des programmes de la Société.

En 2003, la Société a enregistré 711 plaintes fondées[45] qui avaient trait à la présente norme (59,2 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées). Signalons que, dans la majorité des cas, l'accès téléphonique était en cause et que le nombre de plaintes à ce sujet a beaucoup diminué à compter de l'automne 2003.

Norme 1.3

Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle

Dans l'enquête menée en janvier 2003, les indices et les taux de satisfaction suivants ont été obtenus au sujet de la présente norme :

	Indice de satisfaction	Taux de satisfaction
Être traité de manière équitable	6,2/7 *(8,9/10)*	97 %
Demandes traitées de façon confidentielle	5,7/7 *(8,1/10)*	91 %

Les résultats obtenus par le sondage démontrent que les moyennes de satisfaction accordées par les répondants sont élevées en ce qui concerne autant l'équité que la confidentialité. Chaque nouvel employé est invité à signer la Déclaration de discrétion et à s'engager à en respecter les principes. De plus, les contrats de tous les mandataires en permis et immatriculation qui sont renouvelés pour une période débutant en 2004 renferment des clauses renforcées de protection des renseignements personnels.

Les résultats de la Société peuvent se comparer à ceux obtenus par d'autres organismes publics, comme la Régie de l'assurance maladie du Québec (personnes assurées).

	Confidentialité (indice de satisfaction)	Équité (taux de satisfaction)
Société de l'assurance automobile du Québec	5,7/7 *(8,1/10)*	97 %
Régie de l'assurance maladie du Québec[46] (personnes assurées)	8,7/10	n. d.

En 2003, la Société a enregistré 29 plaintes fondées[45] qui avaient trait à la présente norme (2,4 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

45. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.
46. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. Rapport annuel de gestion 2002-2003.

Norme 1.4 — Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis

Dans l'enquête menée en janvier 2003, les indices et les taux de satisfaction suivants ont été obtenus en ce qui a trait à la présente norme :

	Indice de satisfaction	Taux de satisfaction
La Société transmet une information claire et précise	5,9/7 *(8,4/10)*	96 %
Les formulaires de la Société sont simples et faciles à remplir	5,9/7 *(8,4/10)*	96 %
Les dépliants et les documents d'information associés au service sont intéressants et clairs	5,8/7 *(8,3/10)*	95 %

La clientèle de la Société est très satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage dont le personnel fait usage dans ses communications autant écrites que verbales. Néanmoins, la Société poursuit ses efforts de révision de ses communications écrites, notamment dans les domaines de l'indemnisation et de l'évaluation médicale. Des rencontres sont organisées, à l'occasion, avec des groupes de clients afin de s'assurer que les lettres et les documents de la Société sont de compréhension facile et qu'ils correspondent aux besoins. Ainsi, en 2003, un groupe de personnes âgées a été rencontré à propos des contrôles statutaires de l'état de santé.

En 2003, la Société a enregistré 3 plaintes fondées[47] qui avaient trait à la présente norme (0,2 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

Norme 1.5 — Vous fournir des renseignements fiables

Dans l'enquête menée en janvier 2003, les indices et les taux de satisfaction suivants ont été obtenus à propos de la présente norme :

	Indice de satisfaction	Taux de satisfaction
Les employés de la Société vous ont fourni un service avec rigueur et exactitude	6,0/7 *(8,6/10)*	96 %

Dans l'ensemble, les citoyens sont satisfaits de la rigueur et de l'exactitude des services fournis. Cet aspect est considéré dans les efforts importants qui sont déployés en vue d'améliorer le service à la clientèle. Ainsi, afin de favoriser la qualité et l'exactitude de l'information transmise à la clientèle, deux outils informatiques ont été mis au point en 2003 en vue d'appuyer la tâche des préposés et, actuellement, ils sont en processus de déploiement au sein de la Société. Le premier outil permettra aux préposés au comptoir d'avoir accès, par informatique, aux manuels d'information des préposés aux permis et à l'immatriculation (AMI); le deuxième outil mettra le Bureau de l'intervenant à la disposition des préposés aux renseignements téléphoniques du secteur de l'indemnisation. Ces deux outils de soutien à la tâche devraient améliorer la qualité du service à la clientèle dans chacun de ces secteurs.

Ce résultat auquel est parvenu la Société se compare à celui qu'a obtenu la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance.

	Taux de satisfaction
Société de l'assurance automobile du Québec	96 %
Commission administrative des régimes de rentes et d'assurance[48]	94 %

En 2003, la Société a enregistré 178 plaintes fondées[47] qui avaient trait à la présente norme (14,8 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

47. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.
48. COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCE. Rapport annuel 2002.

Norme 1.6

Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes

Ce nouvel engagement a été introduit, en juillet 2003, dans la Déclaration de services aux citoyens révisée. Il vise à mieux répondre aux attentes de la clientèle, qui désire une information personnalisée sur les délais prévisibles. Pour donner suite à cet engagement, la Société a amorcé la mise en place de mécanismes permettant d'informer la clientèle des délais prévisibles lorsque ceux-ci dépassent la norme mentionnée dans la déclaration de services. De tels mécanismes seront également mis au point pour les services à l'égard desquels aucune norme de diligence n'a été déterminée ou rendue publique.

Ainsi, depuis octobre 2003, lorsque le délai d'attente au téléphone dépasse la norme de 3 minutes, la personne qui appelle est informée de la durée moyenne de l'attente. En 2004, la technique permettra de donner une information plus précise à propos du temps d'attente, selon l'objet de l'appel.

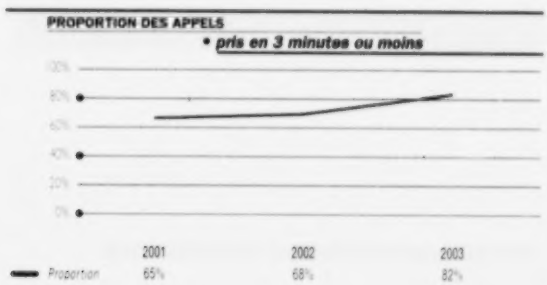
En 2003, la Société a enregistré 15 plaintes fondées[49] qui avaient trait à la présente norme (1,2 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

2. NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

Norme 2.1

Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé

En 2003, 82 p. 100 des appels reçus ont été pris par un préposé en 3 minutes ou moins.



La mise sur pied, à Murdochville, d'un troisième site du centre d'appels, avec une cinquantaine de préposés additionnels, et l'amélioration de l'infrastructure technologique du centre d'appels sont les principales raisons de l'amélioration du résultat par rapport aux années précédentes. Un autre facteur d'amélioration du service est la prolongation des heures d'ouverture le midi et en fin de journée, pour ce qui est du permis de conduire et de l'immatriculation.

Au cours de la prochaine année, le projet d'optimisation du centre d'appels se poursuivra. De nouvelles fonctionnalités seront installées, comme le transfert automatique du dossier du client, ce qui devrait améliorer de façon notable la qualité du service.

Les résultats auxquels est parvenue la Société se comparent à ceux obtenus par l'Office de la protection du consommateur[50] : en 2002, 73 p. 100 des appels y ont été pris en moins de 2 minutes et 88 p. 100, en moins de 5 minutes.

En 2003, la Société a enregistré 1 plainte fondée[49] qui avait trait à la présente norme (moins de 0,1 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

49. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.
50. OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. Rapport annuel de gestion 2002-2003.

Norme 2.2 — Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire

En 2003, 74 p. 100 des appels ont été retournés en 2 jours ouvrables ou moins.

Signalons que, dans le cas des plaintes faites par téléphone au Bureau des plaintes de la Société, c'est 94 p. 100 des appels qui ont été retournés en 2 jours ouvrables ou moins.

Dans neuf cas sur dix, les retours d'appels concernent des personnes accidentées de la route qui demandent de l'information sur leur dossier. Cependant, de plus en plus de clients ont accès directement aux personnes responsables de leur dossier – agents d'indemnisation ou de révision – sans passer par les préposés aux renseignements. C'est le cas des dossiers de personnes grièvement blessées, des dossiers de bénéficiaires du programme des soins personnalisés des entorses et blessures musculaires, des dossiers de personnes décédées et des dossiers faisant l'objet d'une révision administrative. Dans tous ces cas, la présente norme ne s'applique pas.

Dans le secteur des services aux accidentés, le rendement relativement à la présente norme a diminué malgré l'embauche, en 2002 et en 2003, de personnel additionnel. Il s'agit de difficultés temporaires, occasionnées par de nombreux mouvements de personnel conjugués à une augmentation de près de 5 p. 100, par rapport à l'année précédente, des demandes d'indemnité à traiter. Malgré tout, en 2003, le délai moyen de retour d'appel a été de 2,1 jours ouvrables.

En 2003, la Société a enregistré 103 plaintes fondées[51] qui avaient trait à la présente norme (8,6 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

Norme 2.3 — Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception

En 2003, 93 p. 100 de la correspondance écrite a été traitée en 10 jours ouvrables ou moins.

Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'année précédente.

En 2003, la Société a enregistré 20 plaintes fondées[51] qui avaient trait à la présente norme (1,7 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

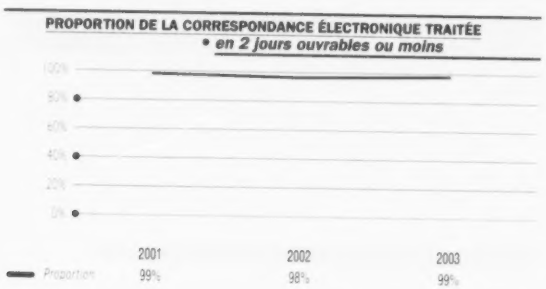
51. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.

Norme 2.4 — Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins

En 2003, la proportion des courriers électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 99 p. 100.

Signalons que, dans le cas des plaintes faites par courrier électronique, 97 p. 100 ont reçu une réponse en 2 jours ouvrables ou moins.

Depuis plusieurs années, la Société maintient un rendement élevé à l'égard du traitement du courrier électronique.



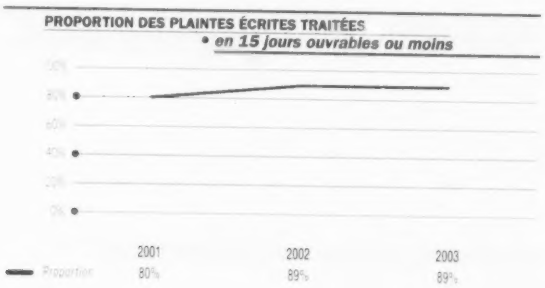
En 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des courriels, qui contribuera à maintenir l'excellence des résultats. Il permettra, notamment, d'informer les clients en cas de dépassement de la norme de 2 jours ouvrables.

En 2003, la Société n'a enregistré aucune plainte fondée[52] qui avait trait à la présente norme.

Norme 2.5 — Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception

En 2003, le taux de réponse, en 15 jours ouvrables ou moins, aux plaintes écrites s'élève à 89 p. 100.

Ce résultat est identique à celui obtenu l'année précédente.



En 2003, la Société a enregistré 6 plaintes fondées[52] qui avaient trait à la présente norme (0,5 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

En 2003, 21 p. 100 des 4 000 plaintes enregistrées ont été faites par écrit. La grande majorité des plaintes – près de 75 p. 100 – ont été faites par téléphone et moins de 5 p. 100, par courrier électronique. Dans ces deux derniers cas, ce sont les normes 2.2 et 2.4, respectivement, qui s'appliquent.

52. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.

3. NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

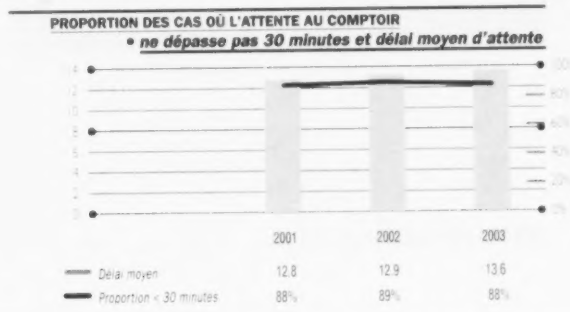
Norme 3.1

En centre de service, vous servir en 30 minutes ou moins

En 2003, dans 88 p. 100 des cas, l'attente en centre de service n'a pas dépassé 30 minutes.

Cet indicateur fait l'objet d'un suivi dans 34 des 45 centres de service de la Société, soit ceux qui sont équipés d'un système permettant de le faire. Les résultats ne tiennent pas compte du centre d'évaluation des conducteurs, à Montréal, car les services y sont rendus sur rendez-vous. Quant aux 10 autres centres de service, ils sont très petits et relativement peu achalandés. On y attend rarement.

D'une année sur l'autre, le résultat à l'égard de la présente norme ne varie à peu près pas.



Signalons que ce résultat a été obtenu dans le contexte de périodes de pointe mensuelles et d'un fort achalandage printanier. En 2003, le délai d'attente moyen s'est maintenu autour de 13 minutes.

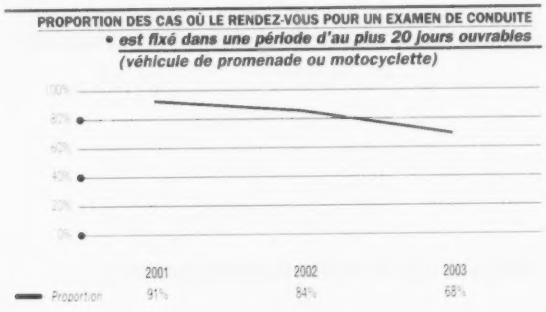
En 2003, la Société a enregistré 40 plaintes fondées[53] qui avaient trait à la présente norme (3,3 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

Norme 3.2

Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette

En 2003, dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, 68 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 20 jours ouvrables.

Les résultats des années antérieures étaient supérieurs.



Par rapport aux résultats antérieurs, la principale cause de l'écart est attribuable à une conjoncture inhabituelle qui a entraîné un manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs dans la région de Montréal, et ce, dès le début de la saison forte. Malgré la mise en place de certaines mesures, le retard dans les rendez-vous n'a pu être rattrapé en cours d'année. La Société a défini un plan qui devrait lui permettre de redresser la situation en 2004.

53. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.

Malgré cette baisse de rendement en 2003, la Société soutient bien la comparaison avec d'autres juridictions administratives. Ainsi, selon un récent rapport de mission, le ministère des Transports de l'Ontario faisait état, en 2001, de délais moyens de 6 à 15 mois pour l'obtention d'un rendez-vous en vue d'une évaluation pratique. Selon la même source, en Irlande, le délai moyen pour un rendez-vous, toutes catégories d'examens confondues, était de 12 semaines.

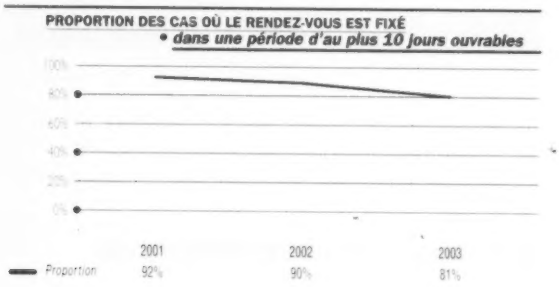
En 2003, la Société a enregistré 6 plaintes fondées[54] qui avaient trait à la présente norme (0,5 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

Norme 3.3

Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd

En 2003, dans le cas d'un véhicule lourd, 81 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 10 jours ouvrables.

Ce résultat est inférieur à celui des années précédentes.



La principale cause de l'écart par rapport aux résultats antérieurs est attribuable à une conjoncture inhabituelle qui a entraîné, dès le début de la saison forte, un manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs dans la région de Montréal. La Société a défini un plan qui devrait lui permettre de redresser la situation en 2004.

En 2003, la Société a enregistré 1 plainte fondée[54] qui avait trait à la présente norme (moins de 0,1 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

Norme 3.4

Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de photo dans un point de service

À partir du mois d'août 2003[55], 638 276 permis de conduire ont été mis à la poste; de ceux-ci, 638 258 l'ont été en 7 jours ouvrables ou moins. Ainsi, en tenant compte d'un délai postal de trois jours, presque tous les permis de conduire ont été acheminés en 10 jours ouvrables ou moins.

En 2003, la Société a enregistré 4 plaintes fondées[54] qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

54. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.
55. La norme 3.4 est un nouvel engagement de la Déclaration de services aux citoyens révisée. C'est pourquoi les données sur les délais ne sont disponibles que depuis le mois d'août.

Norme 3.5

Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire ou exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande

En 2003, le nombre de demandes d'état de dossier qui ont été traitées s'élève à 3 719. Dans tous les cas, les états de dossier ont été transmis dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

L'année précédente, la présente norme avait également été appliquée dans tous les cas.

En 2003, la Société n'a enregistré aucune plainte fondée[56] qui avait trait à la présente norme.

Norme 3.6

Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande

En 2003, le nombre de demandes de modification qui ont été traitées s'élève à 1 166. Dans 83 p. 100 des cas, le traitement s'est effectué dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

L'année précédente, 86 p. 100 des demandes de modification avaient été traitées conformément à la présente norme.

La modification d'un état de dossier mobilise des personnes de plusieurs unités administratives de la Société afin d'obtenir, par exemple, une expertise en sinistre, un rapport d'accident ou un certificat de vérification mécanique. C'est pourquoi, dans certains cas, il peut être difficile de respecter la norme. En 2004, ces diverses personnes seront sensibilisées à l'importance de transmettre rapidement les documents requis.

En 2003, la Société n'a enregistré aucune plainte fondée[56] qui avait trait à la présente norme.

Norme 3.7

En cas d'interception par un contrôleur routier, minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée

La présente norme de la Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1er juillet 2003. Toutefois, les outils actuels ne permettent pas de rendre compte de son application. En 2004, un indicateur sera défini à cette fin.

Il convient de signaler que, selon l'enquête menée en novembre 2003 auprès de conducteurs de camions, d'autobus ou de taxis que des contrôleurs routiers avaient interceptés, 85 p. 100 des répondants se sont déclarés satisfaits de la durée de l'interception.

En 2003, la Société a enregistré 1 plainte fondée[56] qui avait trait à la présente norme (moins de 0,1 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

56. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.

4. NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

Norme 4.1

Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et si vous avez droit à une indemnité de remplacement de revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement

En 2003, le délai édicté par la présente norme a été respecté dans environ[57] 67 p. 100 des cas.

Il importe de mentionner qu'en 2003, le champ de l'indicateur a été modifié. En effet, d'avril 2001 à juin 2003, la norme était de 14 jours civils et ne visait que les dossiers dans lesquels une indemnité de remplacement de revenu devait être versée. Elle est maintenant de 10 jours ouvrables et elle vise tous les cas, à l'exception des dossiers de décès. Les résultats de 2003 ne se comparent donc pas à ceux des années antérieures.

Rappelons que la présente norme vise une action prise à l'initiative de la Société et qu'à tout moment, la clientèle accidentée peut rapidement obtenir de l'information relativement aux délais d'émission des paiements. Cette information peut être obtenue aussi bien auprès de l'équipe de préposés aux renseignements qu'auprès de l'agent d'indemnisation.

Une analyse des résultats de 2003 est en cours. Pour des considérations d'efficacité et de qualité de service à la clientèle, en 2004, la Société exclura de l'application de la présente norme certains types de dossiers pour lesquels un appel sur ouverture de dossier n'est pas jugé essentiel. C'est le cas, par exemple, des dossiers ne comportant que le remboursement de certains frais. De plus, une intervention sera faite auprès de tous les agents d'indemnisation afin de s'assurer que les données seront dorénavant inscrites correctement dans le système informatique.

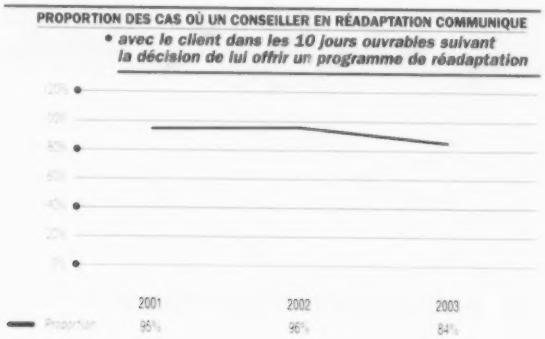
En 2003, la Société a enregistré 5 plaintes fondées[58] qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

Norme 4.2

Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation

En 2003, dans 84 p. 100 des 3 069 cas, le conseiller en réadaptation a communiqué, dans le délai prescrit, avec la personne accidentée.

Signalons qu'à compter de 2003, dès qu'un dossier est assigné à la réadaptation, une lettre type est envoyée automatiquement à la personne accidentée l'informant qu'un conseiller en réadaptation lui a été assigné et que ce dernier communiquera avec elle dans les 10 jours ouvrables.



57. Les données fournies par le système informatique ont été corrigées pour tenir compte d'erreurs dans l'inscription des données.
58. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.

Par rapport aux années antérieures, il y a eu un certain fléchissement des résultats à l'égard de cette norme. Toutefois, il faut se rappeler que, d'avril 2001 à juin 2003, la norme était de 15 jours civils et qu'elle est maintenant de 10 jours ouvrables. La prudence s'impose donc dans l'interprétation des résultats.

En 2004, des rappels périodiques seront faits auprès des responsables administratifs pour s'assurer du respect de cette norme. De plus, le contrôle de la qualité sera élargi pour inclure le suivi de ce nouvel indicateur et un suivi systématique des dossiers hors norme sera effectué.

En 2003, la Société n'a enregistré aucune plainte fondée[59] qui avait trait à la présente norme.

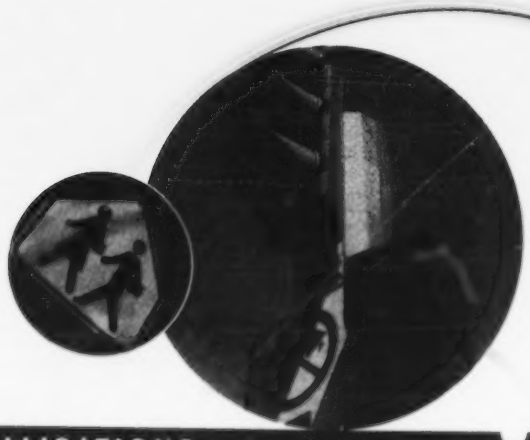
Norme 4.3

Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous

La Société vise à transformer la révision administrative pour l'axer davantage sur la communication avec les clients. Ainsi, la révision deviendra un processus de recherche de solution plutôt qu'une simple vérification des assises de la décision rendue en première analyse. Cette nouvelle approche fait partie de la refonte de la fonction de révision administrative envisagée. En 2003, un projet pilote a été mené afin d'expérimenter cette nouvelle approche; les résultats en ont été très encourageants. Toutefois, avant de poursuivre la mise en œuvre de ce processus, la Société veut attendre l'adoption du projet de loi no 35, Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives, qui a été déposé à l'Assemblée nationale le 11 novembre 2003. Ce projet de loi, en effet, aura des incidences sur les modalités de la révision administrative.

En 2003, la Société a enregistré 2 plaintes fondées[59] qui avaient trait à la présente norme (moins de 0,2 p. 100 des 1 202 plaintes fondées enregistrées).

59. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.



DES RÉALISATIONS

Les modifications législatives 74

La qualité des services 74

La sécurité routière 77

Des projets de recherche 81

Les modifications législatives

La mise en œuvre de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et la Loi sur le ministère du Revenu[60]

En septembre 2003, de concert avec la Société, le ministère du Revenu du Québec a mis en œuvre la vérification des déclarations de distance pour les véhicules immatriculés en vertu du Régime d'immatriculation international. À cette fin, une entente administrative et financière ainsi qu'une entente relative à l'échange de renseignements ont été établies entre le Ministère et la Société.

Par ailleurs, l'article 359.1 du Code de la sécurité routière, relatif au virage à droite à un feu rouge, est entré en vigueur le 13 avril 2003.

L'adoption de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes

La Société a participé, en collaboration avec les ministères en cause, à la détermination et à l'évaluation des effets du projet de loi no 6, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes. Ce projet de loi a été sanctionné le 18 novembre 2003. La Société a amorcé les travaux de mise en œuvre des mesures législatives par l'élaboration d'une solution d'affaires.

Le dépôt du projet de loi no 29, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives

Le projet de loi no 29, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, a été déposé à l'Assemblée nationale le 12 novembre 2003. L'étude détaillée en commission parlementaire a débuté le 1er décembre 2003 et elle se poursuivra en 2004.

Entre autres choses, ce projet de loi modifie le Code de la sécurité routière, afin d'harmoniser les règles à propos des heures de travail et de repos des conducteurs de véhicules lourds, avec celles qui sont en vigueur dans les autres provinces canadiennes. Il introduit également de nouvelles dispositions à l'égard de la conduite d'un véhicule lourd lorsque la capacité du conducteur est affaiblie, ainsi que de nouvelles règles en ce qui concerne le chargement des véhicules lourds. Enfin, il confère à l'agent de la paix le pouvoir d'obliger un conducteur à soumettre les vitres teintées de son véhicule routier à une vérification faite par la Société.

La qualité des services

La sécurité

La modernisation des échanges avec les municipalités et avec les palais de justice

La Société a produit un rapport d'affaires[61] qui vise à régler certains problèmes liés aux échanges avec les municipalités, avec les palais de justice et avec d'autres partenaires. Les solutions retenues sont conformes aux orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services et de protection des renseignements personnels. Elles permettront de renforcer les processus de sécurité et d'améliorer le degré de protection des renseignements personnels échangés. Elles prévoient, notamment, le remplacement de la technologie utilisée pour les échanges électroniques, laquelle est aujourd'hui désuète.

La lutte contre la fraude et le vol

Pour intensifier sa lutte contre la fraude et le vol, la Société a intégré dans ses opérations de nouvelles mesures de vérification et de contrôle. Par exemple :

- le privilège d'immatriculer des véhicules neufs a été réservé aux commerçants qui ont un lien d'affaires reconnu avec un manufacturier, seulement;

60. Projet de loi no 115 (2002, chapitre 62), sanctionné le 13 décembre 2002.
61. Au sujet du rapport d'affaires, voir la note 24 à la page 46.

- certains préposés se sont spécialisés dans le traitement des situations de services plus sensibles à la fraude, comme l'échange ou le remplacement de permis;
- une entente d'échange d'information a été conclue avec la firme Carfax, afin d'assurer la détection de véhicules nouvellement enregistrés au Québec qui auraient usurpé l'identité d'un véhicule dans une autre administration nord-américaine.

De plus, la Société a mis en place une table de concertation avec le ministère de la Sécurité publique et avec les principaux corps policiers pour formuler des recommandations en vue d'agir, de façon plus efficace et mieux concertée, contre le vol et la fraude automobile. Des représentants d'associations touchées par la question, comme le Groupement des assureurs automobiles, le Bureau d'assurance du Canada ou l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions, ont été invités à participer à certains ateliers de travail. L'examen des recommandations qui ont découlé de la tenue de cette table de concertation devrait mener à la mise en place de nouvelles mesures de contrôle.

Les services aux personnes accidentées

Pour améliorer les services aux personnes accidentées, tout en exerçant un contrôle sur le coût du régime, la Société se préoccupe, notamment, de revoir l'organisation du travail et d'assurer un bon climat de travail. Ainsi, en 2003, de nouveaux emplois ont été créés et des projets ont été mis en place pour mieux servir les accidentés.

Le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires

Au tout début de 2004, la Société terminera le déploiement du Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires. Pour les besoins de ce programme, des liens de partenariat ont été établis avec 92 cliniques de physiothérapie et 14 centres d'évaluation, répartis dans l'ensemble des régions du Québec.

Ainsi, les accidentés de la route sont pris en charge rapidement dans une clinique de physiothérapie, ce qui permet de réduire les délais d'attente et le risque que les problèmes associés à de tels délais se manifestent. De plus, au besoin, ils peuvent recourir à une équipe interdisciplinaire capable d'intervenir rapidement sur les facteurs connexes aptes à entraver le processus de guérison. Enfin, ils ont directement accès à leur agent d'indemnisation, sans passer par un préposé aux renseignements, et ils bénéficient d'un suivi attentif de leur cas en réadaptation.

En 2003, les dossiers de 7 057 personnes ont été confiés à l'équipe responsable de la mise en œuvre du programme de soins personnalisés. De ce nombre, près de 3 000 personnes ont profité des soins offerts par les cliniques ayant une entente avec la Société; les autres ont été traitées ailleurs ou encore elles n'ont pas eu besoin de soins de physiothérapie.

Les communications écrites

À la suite de plusieurs consultations auprès de la clientèle et de divers organismes, les communications écrites ont fait l'objet d'un remaniement important. La mise en place des modifications envisagées devrait se faire au cours de l'année 2004.

Les services téléphoniques

En 2003, la Société a ouvert, à Murdochville, le troisième site de son centre d'appels. Ce nouveau service emploie plus de 55 personnes, la plupart originaires de la Gaspésie. La mise en fonction de ce service a eu pour effet d'améliorer grandement le rendement de la Société dans ses communications téléphoniques avec les citoyens.

De plus, la Société a amorcé la mise en œuvre de son projet d'optimisation du centre d'appels. Ce projet, qui s'étendra jusqu'au mois de septembre 2004, permet d'ores et déjà d'acheminer, de façon plus efficace, les appels reçus. Ainsi, un appel entrant est transmis au premier préposé disponible qui possède la compétence nécessaire pour traiter l'appel, peu importe la ville où il se situe : Québec, Montréal ou Murdochville[62].

62. Toutefois, en ce qui concerne les appels relatifs à l'indemnisation, les préposés aux renseignements sont tous situés à Québec.

Il convient de signaler que, depuis la mi-novembre 2003, les services de renseignements généraux, de même que certains services en matière de permis de conduire et d'immatriculation, sont ouverts le midi et prolongés d'une heure en fin de journée.

La prestation électronique de services

Le changement d'adresse par Internet

Depuis le 1er juillet 2003, la Société a rendu disponible, dans son site Web, un formulaire sécurisé permettant à tout titulaire d'un permis de conduire, d'un certificat d'immatriculation, d'un dossier d'indemnisation ou d'une vignette pour personne handicapée de transmettre son changement d'adresse par Internet de façon sécuritaire. En 2003, 27 319 personnes ont utilisé ce nouveau service.

Le projet SAAQclic-concessionnaires

La Société a mis au point un service d'immatriculation en ligne chez les concessionnaires automobiles du Québec. Appelé SAAQclic-concessionnaires, le nouveau service permet aux concessionnaires d'automobiles d'effectuer directement la plupart des transactions d'immatriculation relatives aux véhicules neufs et usagés, sans que leurs clients n'aient à se présenter à un point de service de la Société. Ce nouveau service a d'abord fait l'objet d'un projet pilote auprès de 30 concessionnaires. Le déploiement a débuté en octobre 2003; il est prévu qu'à la fin de 2005, le service sera disponible auprès de 800 concessionnaires.

Les plaintes de citoyens

À la fin d'avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes des citoyens. À compter du mois de mai, les plaintes de toutes les régions étaient ainsi enregistrées dans le système. De plus, afin d'assurer la qualité et la fiabilité des données inscrites dans le système, 14 séances de formation ont été données à plus de 100 utilisateurs provenant du siège social ainsi que des bureaux en région. Les liens à faire avec les engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont notamment été portés à l'attention des participants.

Pour l'année 2003, le nombre de plaintes enregistrées dans le système de gestion des plaintes de la Société s'élève à 4 000[63]. De ce nombre, 2 046 ont été considérées comme fondées, en tout ou en partie. Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes fondées étaient liés à l'accès aux services (34 p. 100), aux délais de traitement (11 p. 100) et à la fiabilité des renseignements obtenus (9 p. 100).

Par ailleurs, 1 162 des 2 046 plaintes fondées avaient un lien avec l'un ou l'autre des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens de la Société. Comme une plainte peut porter sur plus d'un motif, ces 1 162 plaintes fondées équivalaient, en fait, à 1 202 motifs de plainte différents. Dans 59 p. 100 de ces cas, le problème évoqué avait trait à l'accès aux services. Toutefois, notons que, vers la fin de l'année 2003, le nombre de plaintes portant sur l'accès aux services a considérablement fléchi en raison, principalement, de la création, à Murdochville, d'un troisième site du centre d'appels et des travaux d'optimisation exécutés en matière de téléphonie.

Les consultations de citoyens

Au début de l'année 2003, la Société a entrepris une vaste consultation auprès des citoyens et des membres de son personnel. Elle cherchait à obtenir de l'information sur les attentes et sur le degré de satisfaction envers les services qu'elle rend, en vue d'apporter les ajustements nécessaires à sa Déclaration de services aux citoyens et de préparer son plan d'amélioration des services. Menée par la firme SOM, cette consultation comprenait un sondage téléphonique auprès des citoyens, des groupes de discussion et un sondage auprès du personnel.

Cette démarche de la Société a servi de projet pilote pour la validation de l'outil québécois de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle, qu'avait mis au point le Centre d'expertise sur la prestation de service du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Une fois complètement validé, cet outil commun sera mis à la disposition de l'ensemble des ministères et organismes. Son utilisation généralisée devrait alors faciliter les comparaisons entre les entités gouvernementales.

63. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 43 à la page 62.

Par ailleurs, en novembre 2003, la Société a fait un sondage auprès des conducteurs de camions, d'autobus et de taxis, que des contrôleurs routiers avaient interceptés. L'objectif était de mesurer la satisfaction de cette clientèle envers le service reçu, particulièrement en ce qui a trait aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de Contrôle routier Québec.

La réfection du réseau des points de service

Pour contrer la désuétude de l'équipement utilisé, qui date d'une vingtaine d'années, et pour assurer le maintien des services à la clientèle, la Société a entrepris la réfection de son réseau de 156 points de service. La solution technologique mise en place permet d'automatiser certaines opérations et d'améliorer l'organisation du travail. Au cours de l'année 2003, le nouvel équipement technologique a été installé dans 12 centres de service, qui ont aussi été munis de nouveaux postes de travail ergonomiques pour les préposés aux permis et à l'immatriculation. Ces travaux se poursuivront jusqu'à l'année 2006.

La sécurité routière

Les activités de promotion et de sensibilisation

En 2003, la Société a mené plusieurs activités de promotion de la sécurité routière, en visant des problèmes particuliers ou en s'adressant à certains groupes d'usagers de la route. Le tableau ci-dessous en donne un aperçu.

Thèmes	Périodes	Objectifs	Groupes cibles	Activités et outils
L'alcool au volant – *Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez!*	Avril et mai Octobre et novembre	• Inciter à intervenir auprès des conducteurs qui ont l'intention de conduire alors que leurs facultés sont affaiblies. • Informer la population sur la notion de « facultés affaiblies ».	Population en général	• Rediffusion d'un message télévisé. • Coordination de contrôles routiers intensifs en collaboration avec l'ensemble des services policiers. • Feuillets d'information et de sensibilisation. • Poursuite du partenariat avec Opération Nez rouge. • Nouveau partenariat avec Tolérance Zéro.
L'alcool au volant – opération Sans issue	De juin à septembre	• Accroître la perception du risque d'être arrêté. • Réduire le nombre de conducteurs avec les facultés affaiblies dans la région cible.	Conducteurs de la région du Saguenay – Lac-Saint-Jean	• Coordination de contrôles routiers intensifs en collaboration avec la Sûreté du Québec et la Sûreté municipale de Ville Saguenay. • Activités de sensibilisation dans les grandes entreprises de la région.
L'alcool au volant – programme *Alternative*	Année scolaire	• Amener les jeunes à adopter une attitude éclairée à l'égard de la conduite d'un véhicule avec les facultés affaiblies.	Finissants de l'enseignement secondaire	• Diffusion continue de matériel pédagogique.
La vitesse excessive – *Parce qu'il y a les autres... Pensez-y, ralentissez*	De mai à juillet	• Bâtir un consensus social contre la vitesse excessive.	Population en général, particulièrement les hommes âgés de 20 à 45 ans	• Diffusion de deux nouveaux messages télévisés. • Coordination de contrôles routiers intensifs, en collaboration avec l'ensemble des services policiers.
La vitesse excessive – opération régionale Chaudière-Appalaches	Été 2003	• Amener les conducteurs de la région cible à réduire leur vitesse.	Conducteurs de la région de la Chaudière-Appalaches	• Coordination d'un projet pilote de surveillance policière en collaboration avec la Sûreté du Québec. • Outils de sensibilisation.

Thèmes	Périodes	Objectifs	Groupes cibles	Activités et outils
La vitesse excessive – La mécanique prend la route	Année scolaire	• Faire découvrir aux jeunes que certains phénomènes, comme la vitesse excessive, peuvent causer des blessures graves ou mortelles.	Élèves de 5e secondaire inscrits au cours de Physique 534	• Poursuite de la diffusion du matériel pédagogique.
Les jeunes conducteurs – programme Pare-Chocs	Année scolaire	• Expliquer aux jeunes la conduite avec les facultés affaiblies et la vitesse au volant, et faire connaître la réglementation qui s'y rattache.	Étudiants et intervenants du collégial	• Diffusion continue du matériel promotionnel.
Les jeunes conducteurs – programme Philosophie et sécurité routière	Année scolaire	• Favoriser une réflexion chez les jeunes et susciter des échanges à l'égard de la vitesse au volant.	Étudiants du collégial qui suivent le cours obligatoire de philosophie « Éthique et politique »	• Diffusion continue du nouveau matériel pédagogique et de soutien technique.
La sécurité à vélo – *Sois prudent, route gagnant*	D'avril à août	• Sensibiliser les cyclistes à l'importance de respecter le Code de la sécurité routière.	Jeunes âgés de 6 à 12 ans Grand public	• Diffusion de nouveaux feuillets pédagogiques dans toutes les écoles primaires. • Diffusion continue, auprès des policiers, de la trousse d'animation « Génivélo ». • Diffusion de la nouvelle édition du Guide de sécurité à vélo.
Le transport scolaire – *La prudence, à toi d'y penser!*	Février	• Rappeler les règles de sécurité dans les autobus scolaires et à proximité de ceux-ci.	Écoliers du primaire Grand public	• Diffusion de nouveaux feuillets pédagogiques dans toutes les écoles primaires. • Publicité imprimée.
Les piétons – *Chemin faisant, je suis prudent*	Septembre et octobre	• Responsabiliser les jeunes piétons dans leurs déplacements vers l'école, lorsqu'ils prennent l'autobus scolaire et lorsqu'ils circulent le soir de l'Halloween.	Écoliers du primaire	• Diffusion de nouveaux feuillets pédagogiques dans toutes les écoles primaires. • Diffusion du nouveau cédérom interactif Chemin faisant. • Site Internet.
Le téléphone cellulaire – *Ne vous laissez pas conduire par votre cellulaire*	Toute l'année	• Inciter les automobilistes à ne pas utiliser leur téléphone cellulaire en conduisant.	Tous les conducteurs	• Diffusion de nouveau matériel : dépliant, autocollant, affiche.
Le virage à droite au feu rouge – *Le virage à droite au feu rouge, je pense piétons* (en collaboration avec le ministère des Transports)	De février à mai	• Inciter tous les usagers de la route à effectuer cette manœuvre de façon sécuritaire.	Tous les usagers de la route	• Messages à la télé et à la radio. • Affichage, publicité imprimée, brochures et dépliants. • Sensibilisation par la police.
Les dispositifs de retenue pour enfants	Toute l'année	• Informer sur l'utilisation appropriée des systèmes de retenue et sur les nouvelles modifications apportées au Code de la sécurité routière.	Responsables de jeunes enfants	• En partenariat avec la Société, formation diffusée par le CAA Québec auprès des policiers et des CLSC. • 305 cliniques de vérification dans la majorité des régions du Québec. • Nouveau matériel de sensibilisation.

Thèmes	Périodes	Objectifs	Groupes cibles	Activités et outils
Les personnes du troisième âge – *Pas d'âge pour la sécurité routière*	De septembre à novembre	• Informer sur la sécurité routière et sur les conditions relatives au permis de conduire.	Personnes âgées de plus de 50 ans	• Tournée Santé et prévention (35 villes visitées et environ 15 000 personnes rencontrées).
Les brigadiers scolaires	Année scolaire	• Informer sur la gestion des brigadiers scolaires et sur la formation à leur donner.	Brigadiers scolaires	• Diffusion continue de documents de formation, auprès des autorités policières, municipales et scolaires responsables de la formation des brigadiers scolaires.
La santé des conducteurs	Toute l'année	• Aider à évaluer les risques pour la sécurité routière et à agir en conséquence.	Conducteurs aux prises avec des problèmes de santé	• Projet pilote en Beauce, conception d'un nouveau dépliant et diffusion dans la région cible.

Signalons qu'en 2003, la Société a reçu trois distinctions en lien avec ses activités de promotion de la sécurité routière. À l'occasion du 5e Festival international du film de sécurité routière, qui s'est tenu à Paris, la campagne publicitaire contre l'alcool au volant *Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez!* a mérité à la Société le prix Laser Europe, dans la catégorie « Communication et campagnes de sécurité routière ». De plus, au Festival international des campagnes de sécurité routière, qui s'est tenu à Tunis, la Société a reçu deux prix pour la campagne contre la vitesse au volant *Parce qu'il y a les autres, pensez-y, ralentissez.* Ce sont :

- le prix Argent, dans la catégorie « Spot publicitaire », pour la publicité télévisée;
- le prix Argent, dans la catégorie « Brochure-dépliant », pour le feuillet de sensibilisation.

Une table de concertation sur la vitesse

En mars 2003, une table de concertation sur la vitesse au volant a été mise sur pied. Réunissant divers acteurs du domaine qui sont préoccupés par la question, elle a pour mandat d'explorer les moyens d'action qui pourraient être utilisés pour contrer le phénomène de la vitesse excessive. Ses recommandations sont attendues au printemps 2004.

Les véhicules modifiés

En collaboration avec les corps policiers, la Société s'est penchée sur le phénomène des véhicules modifiés, qui est de plus en plus répandu au Québec. Afin de faire connaître les bonnes pratiques et de s'assurer que les véhicules modifiés sont sécuritaires, la Société a préparé un dépliant intitulé *Véhicules modifiés : Attention!*, qui explique ce qui est permis et ce qui ne l'est pas, et qui prodigue certains conseils. Ce document d'information est mis à la disposition de la population dans le site Internet de la Société. Il a également été distribué dans divers salons en lien avec l'automobile.

L'alcool au volant

Au cours de l'année 2003, la Société a conçu un stand d'information sur l'alcool au volant, afin de sensibiliser la population à ce problème. Un projet pilote de sensibilisation faite directement dans le milieu de travail a été mené dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les travailleurs de quelques grandes compagnies du secteur de la transformation ont pu bénéficier de cette sensibilisation non seulement à l'alcool au volant, mais aussi à la vitesse excessive. En décembre 2003, à l'occasion d'une semaine consacrée à la santé et à la sécurité au travail, les représentants d'une de ces compagnies ont souhaité renouveler cette expérience de partenariat dans une autre de leurs usines. Cette approche personnalisée a suscité beaucoup d'intérêt et elle pourrait, à l'avenir, être déployée plus largement en s'adaptant aux besoins particuliers des compagnies.

La santé des conducteurs

Dans le cadre d'un projet pilote au CLSC de la Beauce, un groupe de travail, dont fait partie la Société, a orienté ses travaux sur l'information à donner aux conducteurs âgés et à leur entourage, afin de les aider à prendre une décision à propos du maintien ou non de leur permis de conduire et, le cas échéant, à amorcer une diminution progressive des activités de conduite automobile. Au cours de l'hiver 2002-2003, en collaboration avec ce CLSC, la Société a produit un dépliant intitulé Personne n'échappe au cycle de la vie; celui-ci a été distribué à quelque 6 500 familles.

Le projet pilote a aussi permis de mettre au point, à l'intention des partenaires du réseau de la santé, des outils de dépistage des conducteurs sujets à ne pas conduire de façon sécuritaire. Tous les intervenants et les professionnels de la santé de ce CLSC ont reçu une formation sur ces outils.

Par ailleurs, un programme d'évaluation de la capacité de conduire a été mis au point à l'intention des professionnels de la santé et, plus particulièrement, des ergothérapeutes. Ce programme est le fruit d'un partenariat entre le Centre de réadaptation en déficience physique Constance Lethbridge, l'École de physiothérapie et d'ergothérapie de l'Université McGill, l'Ordre des ergothérapeutes du Québec et la Société. Le premier cours portant sur le dépistage des conducteurs à risque a été donné en septembre 2003.

Enfin, en collaboration avec l'Institut de réadaptation en déficience physique du Québec, la Société mène un projet pilote d'une durée de trois ans destiné à permettre à des personnes ayant une très basse vision et munies de lunettes avec télescope intégré d'accéder à la conduite. Le projet prévoit l'acquisition d'habiletés compensatoires ainsi que la vérification et le suivi de la capacité de conduire.

Les véhicules lourds

L'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Le comité directeur de l'évaluation de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, sous la responsabilité de la Société, a entrepris d'analyser les résultats de l'application de la seconde version de cette politique, instaurée en juillet 2002. Si nécessaire, des modifications seront apportées à la politique en 2004.

Par ailleurs, en 2003, la deuxième phase du projet pilote sur la responsabilité des accidents a été entreprise; il est prévu qu'elle se terminera au cours de l'année 2004. Si les résultats sont concluants, il y aura mise en place d'un processus permanent visant à repérer les accidents survenus sans qu'il y ait responsabilité de la part du conducteur, lesquels accidents, alors, ne seront plus pris en considération dans l'évaluation du comportement d'un exploitant de véhicules lourds.

La gestion de la fatigue

Le projet pilote nord-américain sur la gestion de la fatigue au volant vise à mettre au point, sur des bases scientifiques, une approche de sensibilisation et de formation sur l'importance du phénomène de la fatigue au volant et sur les moyens de la prévenir et de la contrer. En plus de la Société, ce projet réunit la Commission de la santé et de la sécurité du travail, Transports Canada, Alberta Transportation, la Federal Motor Carrier Safety Administration des États-Unis, ainsi que des transporteurs routiers de chacune des administrations représentées.

Ce projet comporte quatre phases. Il est prévu qu'il se terminera en 2006. En 2003, la deuxième phase du projet a été menée à terme; elle consistait à terminer la mise au point du matériel didactique destiné aux entreprises et aux conducteurs du secteur du transport routier, et à mener un essai pilote. La troisième phase du projet s'amorce au début de 2004; elle porte sur l'évaluation scientifique et opérationnelle du programme recommandé. Enfin, le projet devrait se conclure par le dépôt du programme définitif.

Des projets de recherche

Les soins aux personnes accidentées

En 2003, la Société a été très active en matière de recherche portant sur les soins aux personnes accidentées. Un premier projet a été financé dans le cadre du Programme de recherche en réadaptation et intégration sociale en traumatologie, en partenariat avec le MSSS et le Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation. Ce projet traite de la participation sociale à long terme de la clientèle ayant un traumatisme cranio-cérébral (TCC). En décembre, un nouvel appel d'offres a été lancé afin de financer un deuxième projet; celui-ci traitera des services offerts aux adolescents atteints d'un TCC.

En collaboration avec le Fonds de la recherche en santé du Québec (FRSQ), l'Association des hôpitaux du Québec (AHQ) et l'Association des établissements en réadaptation physique du Québec (AERDPQ), la Société a lancé, en août 2003, son premier appel d'offres à l'intérieur du Programme de recherche en traumatologie. Ainsi, plusieurs recherches pourront être financées à compter de 2004. L'investissement de la Société dans ce programme est de 2,2 millions de dollars approximativement pour la période s'échelonnant de 2003 à 2006.

La première phase du Programme de recherche sur l'évolution des services médicaux et de réadaptation fournis aux personnes qui ont subi une blessure médullaire s'est terminée en 2003. Le rapport final est attendu au début de 2004 et le financement d'une deuxième phase est envisagé. Ce programme est également financé en partenariat avec l'AHQ et l'AERDPQ.

Plusieurs projets de recherche qui ont été amorcés en 2002, ou avant, se poursuivent toujours. Dans plusieurs cas, leurs résultats sont attendus en 2004.

Finalement, le Programme de recherche universitaire en droit, dans le cadre duquel la Société a conclu des ententes, en 2002, avec l'Université Laval et l'Université d'Ottawa, a permis de produire quatre nouvelles études en 2003. Les rapports soumis portent, notamment, sur le régime d'assurance automobile sans égard à la faute, ayant cours en Colombie-Britannique, ainsi que sur la comparaison du régime de la Saskatchewan sans droit de poursuite et de la proposition américaine « Auto Choice Reform Act ».

La sécurité routière

En 2003, la Société a continué de produire des études et des statistiques en matière de sécurité routière : le bilan routier et son interprétation, un dossier sur les véhicules commerciaux, un dossier sur les infractions et les sanctions, etc. De plus, des enquêtes ont été menées à propos de certains sujets, tels que la conformité mécanique des véhicules lourds et l'utilisation des sièges d'auto pour enfants. L'information sur certaines de ces études est disponible dans le site Internet de la Société.

Par ailleurs, la Société participe, avec d'autres organismes, à la réalisation d'études spécifiques, tel le projet « Auto 21 », sur les collisions latérales. La Société fournit aussi son expertise aux autres partenaires qui exercent des activités dans le domaine de la sécurité routière; conjointement avec le ministère des Transports du Québec, elle soutient financièrement des chercheurs universitaires à l'intérieur du Programme de recherche du Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies (FQRNT).

Les résultats de travaux ont aussi été présentés lors de divers congrès ou colloques en matière de sécurité routière. En 2003, la Société a participé très activement à l'organisation de plusieurs événements du genre, comme le séminaire international sur les facteurs humains, le forum de transfert de connaissance en sécurité routière, le colloque sur l'évaluation en sécurité routière et le congrès annuel de l'AQTR. De plus, elle continue de faire la promotion de la sécurité routière auprès du milieu municipal et elle participe à l'organisation du concours « Prix AQTR – Sécurité routière ».

En terminant, il convient de signaler qu'en 2003, la Société a été lauréate du prix D' Charles H. Miller de la meilleure communication scientifique pour la recherche Reported Consumption and Presence of Alcohol and Drugs in Québec Drivers (La consommation déclarée et la présence d'alcool et de drogues chez les conducteurs du Québec).

LES RESSOURCES

Le personnel 83

Les ressources financières 87

Les technologies de l'information 90

Les ressources matérielles et immobilières 92

Le personnel

Vue d'ensemble de l'effectif

Durant l'année 2003, la Société a utilisé 3 280 équivalents temps complet (ETC), soit 2 651 ETC réguliers et 629 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 181 ETC (5,8 p. 100). Ces nouvelles ressources ont été affectées, principalement, à l'indemnisation des personnes accidentées et à la création du centre d'appels de Murdochville.

Répartition de l'effectif selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre de ETC	Proportion
Cadres	172	5,2 %
Professionnels	878	26,8 %
Fonctionnaires	1 996	60,9 %
Contrôleurs routiers	234	7,1 %
TOTAL	**3 280**	**100,0 %**

Répartition de l'effectif selon les mandats

Mandats	Nombre de ETC	Proportion
Indemnisation	673	20,5 %
Sécurité routière et gestion du droit d'accès au réseau routier	1 300	39,6 %
Contrôle routier	509	15,5 %
Services à l'organisation :		
– technologies de l'information	370	11,3 %
– autres services	428	13,1 %
TOTAL	**3 280**	**100,0 %**

Répartition de l'effectif selon les régions administratives

Régions administratives	Nombre de ETC	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches :			
– siège social	1 968	1 711	257
– autre	179	129	50
Total	2 147	1 840	307
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	107	59	48
Saguenay – Lac Saint-Jean et Côte-Nord	86	67	19
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	113	82	31
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	182	138	44
Montérégie	186	151	35
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	54	48	6
Montréal	405	266	139
TOTAL	**3 280**	**2 651**	**629**

Des assouplissements aux règles de gestion de l'effectif

Par sa décision du 10 avril 2003 (CT 199846), le Conseil du trésor consentait à la Société certains assouplissements aux règles de gestion de son effectif pour la période s'échelonnant du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2005. Ces assouplissements permettent à la Société :

- d'augmenter, à compter du 1er janvier de chaque année, son effectif régulier et son effectif total autorisés jusqu'à concurrence de 3 p. 100 par année, afin de tenir compte de la croissance de la charge de travail dans les activités actuelles de la Société;
- de majorer son effectif régulier et son effectif total autorisés jusqu'à concurrence de 5 p. 100 sur la période de trois ans, pour pallier l'ajout de nouveaux mandats;
- d'embaucher des employés occasionnels pour des projets non récurrents;
- d'établir le ratio d'encadrement à 1 pour 18 sur la base de l'effectif total autorisé;
- de titulariser 21 cadres à titre « d'adjoint à » – l'équivalent de 7 par année de la durée de l'entente – pour permettre le transfert d'expertise en lien avec le départ de cadres à la retraite.

Ces assouplissements ont été consentis en considération de certains engagements de la part de la Société, dont celui de rendre compte, dans son rapport annuel de gestion, de l'utilisation qu'elle a faite de l'ensemble des assouplissements octroyés ainsi qu'une évaluation de l'apport de ceux-ci à l'amélioration de sa performance.

L'UTILISATION DES ASSOUPLISSEMENTS

Le tableau ci-dessous présente l'effectif autorisé de la Société et le nombre d'ETC visés par les assouplissements obtenus.

	Régulier	Total
Effectif autorisé au 31 décembre 2002	2 693	2 918
Assouplissements consentis :		
charge de travail (3 % par année)	81	88
partie utilisée	81	88
nouveaux mandats (5 % sur 3 ans)	135	145
partie utilisée en 2003	40	64
Effectif autorisé au 31 décembre 2003	2 814	3 070
Effectif disponible (avec les projets non récurrents et la marge de manœuvre)		3 304

L'utilisation des ETC additionnels obtenus par le moyen des assouplissements est présentée dans le tableau ci-dessous.

	Charge de travail		Nouveaux mandats		Total récurrent		Projets non récurrents
Secteur d'activité	**Rég.**	**Occ.**	**Rég.**	**Occ.**	**Rég.**	**Occ.**	**Occ.**
Services aux personnes accidentées	45				45		88
Sécurité routière	5				5		
Contrôle routier							2
Permis - immatriculation		7		9		16	18
Information à la clientèle	4		40	15	44	15	
Coordination et support	27				27		3
Développement informatique							31
Total	**31**	**7**	**40**	**24**	**121**	**31**	**142**

En ce qui concerne le ratio d'encadrement, au 31 décembre 2003, il était de 1 cadre pour 18 ETC autorisés. Enfin, au cours de l'année 2003, aucun cadre n'a été titularisé à titre d'adjoint.

L'APPORT À L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs de rendement à l'aide desquels la Société rend compte de l'apport des assouplissements consentis à l'amélioration de la performance.

Secteur d'activité	Indicateur		Résultat 2002	Résultat 2003	Variation
Communication avec les citoyens	Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins		68 %	82 %	21 %
	Taux moyen de rejet des appels		46 %	n. d.[64]	n. d.
Services aux personnes accidentées	Nombre de dossiers traités selon la nouvelle approche de service à la clientèle	PSP[65]	1 086	7 057	550 %
	Proportion des personnes inaptes au travail[66] :				
	– après 18 sem. de traitement continu[67]	PSP	s. o.	42,4 %	
	– après 26 sem. de traitement continu	PSP	s. o.	29,6 %	
	Proportion des cas où un agent d'indemnisation téléphone dans les 14 jours lorsqu'un accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu	Global	68 %	62 %	-9 %
		PSP	100 %	100 %	0 %
	Délai moyen entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu, pour les bénéficiaires de la prise en charge rapide	Global	34 j	37 j	9 %
		PSP	15 j	18 j	20 %
	Proportion des cas où un premier paiement est versé dans les 30 jours lorsqu'un accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu	Global	75 %	71 %	-5 %
		PSP	94 %	87 %	-7 %
	Nombre de dossiers actifs par agent d'indemnisation	Global	433	351	-19 %
		PSP	95	97	2 %
	Proportion des blessés graves hospitalisés qui ont acces au processus de prise en charge rapide		75 %[68]	73 %	-3 %
	Ratio du nombre de décisions rendues en révision par rapport au nombre de nouvelles demandes reçues[69]		69 %[70]	105 %[71]	52 %
	Délai moyen de révision, en jours		246	305	24 %
Contrôle routier	Nombre de mouvements de transport vérifiés		114 226	110 141	-4 %
	Nombre de vérifications mécaniques complètes sur route		17 350[72]	18 915	9 %

LES COMMUNICATIONS AVEC LES CITOYENS

Bien qu'il ne soit entré en fonction qu'au milieu de l'année, le centre d'appels de Murdochville, qui a nécessité l'ajout de 55 ETC, a eu des répercussions positives tant sur le temps d'attente que sur le taux de rejet des appels.

LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

De mars à septembre 2001, un projet pilote de soins personnalisés des entorses et blessures musculaires a été mené. Les résultats probants de ce projet pilote ont amené la Société à déployer, auprès de l'ensemble des accidentés aux prises avec ce type de blessures, le Programme de soins personnalisés des entorses et blessures musculaires (PSP). L'accroissement

64. En raison du changement du système téléphonique, les données ne sont pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003. Les résultats disponibles en novembre et décembre pour la ligne d'affaire permis et immatriculation démontrent une forte diminution du taux de rejet. En 2002, pour cette ligne d'affaire, le taux moyen de rejet était de 36 p. 100 alors que, pour la période de novembre et décembre 2003, il est de 8 p. 100.
65. PSP : Programme de soins personnalisés des entorses et blessures musculaires.
66. Cet indicateur remplace celui qui porte sur la durée moyenne d'incapacité.
67. La mise en place du PSP a permis de réduire, de façon substantielle, la proportion des personnes inaptes au travail après 18 et 26 semaines de traitement continu. Après 18 semaines, cette proportion est passée à 42,4 p. 100, alors qu'elle était de 51,9 p. 100; après 26 semaines, elle est passée à 29,6 p. 100, alors qu'elle était de 44,9 p. 100.
68. Le résultat de l'année 2002 a été corrigé pour tenir compte d'une estimation plus précise du nombre de blessés graves hospitalisés admissibles à l'assurance automobile.
69. Ce ratio et le délai moyen de révision remplacent les deux indicateurs portant sur la proportion des demandes de révision traitées dans un délai de 3 et de 5 mois, respectivement.
70. Le nombre des décisions rendues s'élève à 6 545 et celui des nouvelles demandes recevables, à 9 486.
71. Le nombre des décisions rendues s'élève à 9 099 et celui des nouvelles demandes recevables, à 8 669.
72. Les données de 2002 ont fait l'objet d'une correction ayant

de l'effectif dans les services aux personnes accidentées a été, en partie, utilisé à cette fin. Pour mesurer l'efficacité de ce programme, l'indicateur sur la durée moyenne d'incapacité a été remplacé par la proportion des personnes inaptes au travail après 18 ou 26 semaines, ce qui présente des avantages sur le plan de la mesure.

Un nouvel indicateur, c'est-à-dire le nombre de dossiers traités selon l'approche PSP, montre qu'en 2003, 5 971 dossiers de plus qu'en 2002 ont été traités selon cette nouvelle approche. Dans 87 p. 100 des cas, avec cette approche, le délai moyen du versement d'un premier paiement d'indemnité de remplacement de revenu est de moins de 30 jours, le délai moyen étant de 18 jours. Par comparaison, ce n'est que dans 71 p. 100 des cas, avec l'approche traditionnelle, que le délai est de moins de 30 jours, le délai moyen étant alors de 37 jours.

L'accroissement de l'effectif dans les services aux personnes accidentées visait aussi à réduire le nombre moyen de dossiers actifs par agent d'indemnisation. Sur ce chapitre, en décembre 2003, chaque agent d'indemnisation avait, dans l'ensemble, 82 dossiers de moins à traiter qu'en décembre 2002. Toutefois, en ce qui concerne l'approche PSP, le nombre de dossiers par agent est maintenu en deçà de 100, car cette norme est essentielle au succès du programme.

Le nouvel indicateur portant sur le ratio de contrôle des inventaires en révision est défini comme le ratio du nombre de décisions rendues par rapport au nombre de nouvelles demandes. Les résultats obtenus en 2003 démontrent que les inventaires ont commencé à décroître, puisque le nombre de décisions rendues a excédé le nombre de nouvelles demandes.

LE CONTRÔLE ROUTIER

En 2003, il n'y a pas eu d'accroissement de l'effectif affecté aux opérations de contrôle routier.

La planification de la main-d'œuvre

Dans son Plan stratégique 2001-2005 ajusté, la Société s'est fixé comme objectifs stratégiques, d'une part, de préparer et de planifier la relève du personnel (objectif 4.3.1) et, d'autre part, d'assurer une intégration réussie du personnel provenant de groupes cibles (objectif 4.3.2). L'information sur les résultats obtenus est présentée aux pages 56 et 57 du présent rapport de gestion.

La santé des personnes et de l'organisation

Dans son Plan stratégique 2001-2005 ajusté, la Société s'est fixé comme objectif stratégique de promouvoir la santé physique et psychologique des personnes, en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante (objectif 4.4.1). L'information sur les résultats obtenus est présentée à la page 58 du présent rapport de gestion.

Le partenariat en organisation du travail

Au cours de l'année 2003, les membres du comité ministériel sur l'organisation du travail se sont rencontrés à sept reprises. Les principaux dossiers qui ont retenu l'attention du comité sont :

- le plan de protection des renseignements personnels;
- la politique de protection des personnes en situation d'agression;
- la procédure de traitement des situations de harcèlement et de violence;
- le cadre de référence sur la reconnaissance du personnel;
- le plan d'action pour le renouvellement du personnel;
- le programme de relève de gestion;
- l'ouverture, à Murdochville, d'un troisième service du centre d'appels;
- la Déclaration de services aux citoyens;
- la vérification des antécédents judiciaires;
- la politique sur l'utilisation du courriel et des services Internet;
- l'évaluation comparative en gestion des personnes;
- la modernisation de la fonction publique.

Par ailleurs, deux sous-comités ont été formés : le premier fait le suivi des travaux liés à la recherche-intervention évaluative sur la santé, l'organisation et la sécurité au travail, que mène l'Université Laval depuis 1999; le second porte sur l'éthique et la déontologie. Deux autres sous-comités ont poursuivi leurs activités : le comité sur les questions de l'aménagement du siège social et du réaménagement de la Place Victoria ainsi que le comité sur la reconnaissance du personnel. Signalons enfin la création de comités sur l'organisation du travail dans chacune des vice-présidences de la Société.

Le développement du personnel

Au cours de l'année 2003, la Société a investi 3 075 702 dollars pour la formation de son personnel, ce qui représente un peu plus de 2 p. 100 de la masse salariale. Les activités de formation ont porté, notamment, sur les sujets suivants :

- l'intégration à l'emploi et la formation à la tâche;
- le perfectionnement des habiletés du personnel en contact avec le public;
- la santé et la sécurité au travail;
- la maîtrise de l'anglais;
- la conduite d'une réunion ou d'un atelier de travail;
- l'accompagnement (« coaching »);
- le développement de compétences liées aux technologies de l'information.

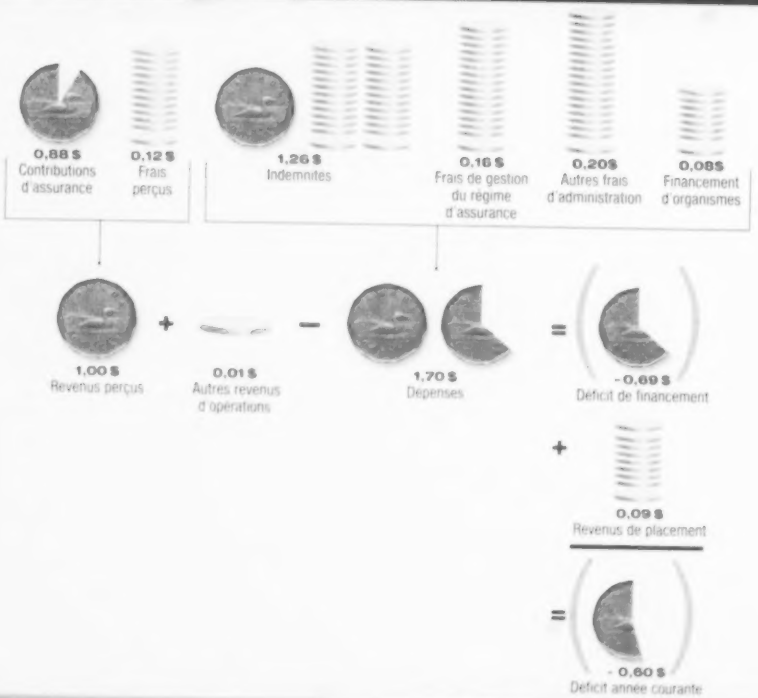
De plus, depuis trois ans, afin de bien desservir une clientèle de plus en plus diversifiée, un programme de formation interculturelle en service à la clientèle est offert au personnel en contact avec des clients immigrants ou issus de communautés ethnoculturelles.

Les ressources financières

LE FINANCEMENT DE LA SOCIÉTÉ

Pour subvenir à ses besoins, la Société compte essentiellement sur les contributions d'assurance et sur les frais qu'elle perçoit relativement à certains services. Or, depuis plusieurs années, la Société doit composer avec un déficit de financement. Ce déficit découle de l'insuffisance des contributions d'assurance qui lui sont versées et des frais qu'elle perçoit pour subvenir à ses dépenses. Ainsi, en 2003, pour chaque dollar perçu, la Société doit soutenir un coût de 1,70 dollar.

Financement de la Société – année 2003



En 2003, les contributions d'assurance sont au même niveau que celui où elles étaient en 1985. Les frais perçus, quant à eux, n'ont pas connu de hausse depuis 1990. Cette absence d'ajustement à la hausse a pu se matérialiser en raison des conditions économiques favorables qui ont eu cours jusqu'à l'année 2000 : les revenus de placements venaient alors combler le manque à gagner résultant de contributions d'assurance et de frais perçus inférieurs au coût réel. Toutefois, la piètre performance des marchés boursiers des dernières années a donné lieu à des rendements négatifs sur les placements, qui ont fait fondre l'actif de la Société. Ainsi, depuis 2001, les revenus de placements de la Société ne sont plus suffisants pour compenser son déficit de financement.

Au cours des dernières années, la Société a dû faire face à une progression importante du coût du régime d'assurance. De plus, il y a quelques années, elle a dû accepter de contribuer au financement de certains organismes, et ce, bien que ces derniers n'aient aucun lien avec sa double mission d'assurance automobile et de sécurité routière.

Au 31 décembre 2003, le ratio de capitalisation (actif/dettes) de la Société se situe à 101 p. 100. Il s'agit de la plus faible valeur de ce ratio depuis la création du régime d'assurance, en 1978. Toutefois, la Société satisfait à l'exigence statutaire de pleine capitalisation (ratio de capitalisation de 100 p. 100).

LA GESTION DES PLACEMENTS

Les placements qui constituent le portefeuille de la Société sont investis dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec, sous forme d'unités de dépôts à participation.

En 2003, le rendement du portefeuille à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 15,12 p. 100, comparativement à moins 10,75 p. 100 en 2002. Les unités de dépôts ont généré des revenus qui totalisent près de 850 millions de dollars (moins 750 millions en 2002); de ce montant, 663 millions de dollars représentent l'accroissement de la valeur marchande en cours d'année. En date du 31 décembre 2003, la juste valeur marchande du portefeuille s'établit à 6 566,1 millions de dollars.

La bonne performance des marchés financiers en 2003 viendra amoindrir, dans les livres de la Société, les conséquences des pertes des dernières années. En raison des méthodes comptables, qui étalent les gains et les pertes sur cinq ans, il faudra encore quelques années comme celle-ci pour rétablir pleinement la situation.

Valeur marchande au 31 décembre 2003 du fonds particulier

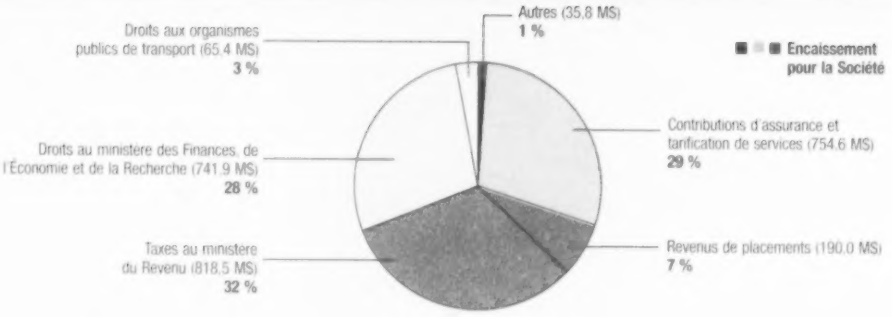
détenu par la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec (en millions $)

	2003	Répartition	2002	Répartition
Valeurs à court terme	145,3	2,2 %	110,1	1,9 %
Financements hypothécaires	219,8	3,3 %	275,1	4,7 %
Obligations	1 846,1	28,1 %	1 671,0	28,2 %
Actions	3 784,4	57,6 %	3 283,2	55,5 %
Investissements immobiliers	579,4	8,8 %	576,6	9,7 %
	6 575,0	100,0 %	5 916,0	100,0 %
Revenus courus	(8,9)		(12,5)	
Valeur nette du dépôt à participation	6 566,1		5 903,5	

LES FLUX DE TRÉSORERIE

En plus des revenus qu'elle perçoit pour ses propres besoins (contributions d'assurance, frais de service, revenus de placements), la Société perçoit des sommes importantes comme mandataire du gouvernement du Québec et aussi, mais à un degré beaucoup moindre, pour le compte d'autres administrations provinciales et d'États américains. Ce sont les droits relatifs à l'immatriculation des véhicules et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions au transport en commun.

Répartition des encaissements



Au cours de l'exercice 2003, la Société a encaissé des sommes totalisant 2 606,2 millions de dollars, lesquelles proviennent de ses opérations courantes, comparativement à 2 630,3 millions en 2002. La part qui revient à ses partenaires s'établit à 1 661,2 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 65,9 millions par rapport à l'exercice précédent. Les placements ont généré, quant à eux, des encaissements de 190,0 millions de dollars, comparativement à 302,6 millions pour l'exercice 2002. Cette diminution résulte, en grande partie, des pertes obtenues lors du rééquilibrage du portefeuille de placements de la Société.

Afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, la Société a recours à une marge de crédit bancaire de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les frais d'intérêts versés à la Caisse en 2003 s'établissent à 979 milliers de dollars, comparativement à 96 milliers en 2002. L'exercice financier 2003 se termine avec un solde de marge de crédit de 181,4 millions de dollars, comparativement à 59,4 millions pour l'exercice précédent.

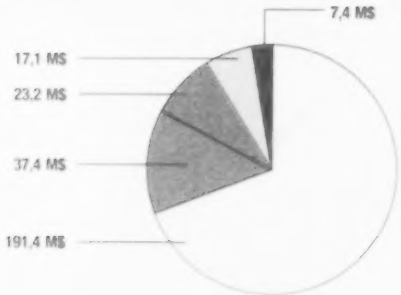
LES FRAIS D'ADMINISTRATION

En ce qui concerne l'année 2003, les frais d'administration se sont établis à 303,5 millions de dollars, y compris 49,1 millions pour le contrôle routier des personnes et de la marchandise.

La Société gère son budget de frais d'administration en distinguant, d'une part, les frais d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses récurrentes liées au fonctionnement de l'organisation et, d'autre part, le coût des projets administratifs et des projets de développement en technologies de l'information.

Les frais d'exploitation représentent 276,5 millions de dollars. Le graphique suivant présente la répartition par catégorie de ressources.

Répartition des frais d'exploitation



Frais de service : campagne de promotion, information et publicité, rémunération des mandataires, frais d'envois, mesures de sécurité et autres frais

Ressources matérielles et immobilières : loyers, améliorations locatives, formulaires, fournitures, plaques et autres

Ressources informatiques : ordinateur central, téléphonie, réseaux et micro-informatique

Amortissements des acquisitions de biens matériels, immobiliers, équipements informatiques et coûts de développement

Ressources humaines : traitements, honoraires professionnels, formation et frais de déplacement

Quant aux projets de développement, les investissements qui ont été faits en 2003 s'élèvent à 35,2 millions de dollars. De ce montant, 24,4 millions de dollars constituent un actif immobilisé et 10,8 millions représentent une dépense. En tenant compte de l'amortissement de 16,2 millions de dollars, la dépense totale de l'année en ce qui a trait aux projets de développement s'élève à 27,0 millions de dollars.

Ces projets sont décrits dans la section suivante du rapport.

Les technologies de l'information

En 2003, les investissements dans les projets en technologies de l'information et dans les projets administratifs s'élèvent à 35,2 millions de dollars. Ils se répartissent comme suit :

	(en millions $)
Infrastructures technologiques	3,6
Sécurité informatique	1,3
Sécurité routière et accès au réseau routier	20,8
Contrôle routier	0,4
Services aux accidentés	4,5
Divers autres projets	2,0
Projets administratifs	2,6
TOTAL	**35,2**

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2003

Dans le domaine des infrastructures technologiques, il y a lieu de faire ressortir les réalisations suivantes :

- la mise en place d'une librairie magnétique pour le système d'imagerie utilisé dans le traitement des dossiers d'indemnisation. Cette librairie améliorera la qualité du niveau de service et permettra de tenir compte des nouveaux besoins;
- la conversion des applications du contrôle routier au nouvel environnement de développement;
- le remplacement de l'ordinateur central et de son système d'exploitation;
- la migration du réseau informatique de la Société vers le réseau gouvernemental de télécommunication multimédia, sauf pour ce qui est des communications avec les mandataires;
- la poursuite d'études visant le remplacement du système d'exploitation des postes de travail, le remplacement du logiciel de gestion de l'intranet et le choix d'une nouvelle solution de gestion des espaces magnétiques.

En matière de sécurité, les principales réalisations sont :

- la révision des droits d'accès de tous les utilisateurs en vue de limiter l'accès aux seules données nécessaires au travail;
- l'anonymisation des données qui servent aux essais de systèmes informatiques;
- le renforcement du plan de reprise et le choix d'une solution de reprise pour les activités essentielles supportées par les nouvelles technologies;
- l'amorce du développement de la solution d'authentification en ce qui a trait à la prestation électronique de services aux mandataires en vérification mécanique et aux concessionnaires automobiles, ainsi que le choix d'une solution d'authentification pour les échanges avec les municipalités;
- la mise en place des solutions de sécurité relatives aux nouvelles technologies des points de service, y compris un plan d'urgence en cas de vol.

En ce qui concerne la sécurité routière et la gestion de l'accès au réseau routier, il y a lieu de mentionner les réalisations suivantes :

- la poursuite du projet de modernisation du réseau des points de service. Douze centres de service ont été rénovés et ont reçu un nouvel équipement. De plus, pour les besoins du permis de conduire, une nouvelle application de prise de photo a été mise au point;
- la mise en place du troisième site du centre d'appels à Murdochville. Ce site utilise la fibre optique pour le transfert des données et de la voix;
- l'optimisation du centre d'appels, rendue possible par le recours à une nouvelle infrastructure de convergence téléphonie-informatique. Ce projet a permis de relier, en mode virtuel, les différents sites du centre d'appels, de procéder à l'acheminement des appels selon les compétences des préposés et de prolonger les heures d'ouverture;
- l'exécution des travaux préalables au remplacement du système qui sert à administrer les examens théoriques de conduite automobile. Ce système est obsolescent, le marché n'offrant plus la technologie afférente.

Dans le domaine du contrôle routier, la couverture de radio-communication pour la transmission de données a été étendue aux régions de l'Outaouais et de Rimouski.

En ce qui concerne le domaine des services aux accidentés, les réalisations ont permis de mieux soutenir les agents d'indemnisation, d'offrir un meilleur service aux personnes accidentées et de réduire les délais de traitement. Les principales réalisations sont :

- la réception automatisée des télécopies directement dans les postes de travail des agents d'indemnisation;
- la mise en place d'un guide de référence informatisé qui prévoit les interventions à effectuer dans le traitement d'un dossier;
- l'automatisation du paiement de certains types de frais;
- l'implantation d'un outil plus convivial de demande d'expertise médicale.

De plus, quelques projets administratifs ont permis d'améliorer la qualité de certains services. Parmi ceux-ci, mentionnons :

- la mise en place d'un système de gestion des plaintes qui permet de rendre compte de toutes les plaintes reçues et de faire les liens avec les engagements de la Déclaration de services aux citoyens;
- la mise en place d'un nouveau système de gestion de la correspondance;
- la dernière livraison des outils informatiques utilisés pour évaluer les engagements financiers de la Société envers les accidentés de la route.

LES PERSPECTIVES

Sur le plan des infrastructures technologiques, des travaux seront entrepris, au cours des deux prochaines années, afin de réduire le nombre de serveurs au siège social, de remplacer le système d'exploitation sur les serveurs, de mettre en place une nouvelle solution de gestion des espaces magnétiques sur la plate-forme intermédiaire et de moderniser les environnements de développement.

En matière de sécurité, deux solutions d'authentification seront implantées : une première, pour les mandataires en vérification mécanique et les concessionnaires automobiles et une seconde, pour les échanges avec les municipalités. De plus, les deux prochaines années devraient être marquées par la mise en œuvre du « Registre d'autorité », qui sert à préciser le partage des rôles et des responsabilités en matière de sécurité, notamment en ce qui a trait au contrôle des accès. Aussi, une étude sera-t-elle menée dans le but d'évaluer la vulnérabilité des systèmes informatiques de la Société et de recommander les principales cibles d'investissements au cours des prochaines années.

Dans le domaine de la sécurité routière, le projet de modernisation du réseau des points de service se poursuivra. La nouvelle application de prise de photo sera déployée dans tous les points de service et une nouvelle solution d'impression sera mise au point à partir de formulaires électroniques. De plus, une dernière livraison du projet d'optimisation du centre d'appels permettra de mettre en place de nouvelles applications de réponse vocale interactive ainsi que de nouvelles fonctionnalités, comme le transfert synchronisé des appels et des écrans.

Les perspectives relatives aux services électroniques par Internet sont : la poursuite du déploiement du système de vérification mécanique, le déploiement, à plus grande échelle, de l'application d'immatriculation sur les lieux des concessionnaires automobiles, l'utilisation d'Internet comme canal de distribution en ce qui a trait aux échanges avec les municipalités ainsi que la mise en œuvre progressive de l'offre de services électroniques au profit du grand public. De plus, l'application des nouvelles mesures en ce qui concerne les droits de conduire et de circuler amènera, au bénéfice du grand public, des services électroniques de consultation par la réponse vocale interactive et par Internet.

Dans le domaine du contrôle routier, la couverture de radio-communication pour la transmission de données devrait s'étendre aux régions de l'Abitibi et de la Gaspésie. De plus, la construction, à Saint-Bernard-de-Lacolle, d'un poste de contrôle routier pourvu d'un équipement de type « système de transport intelligent » permettra d'améliorer la fluidité du trafic ainsi que la qualité du contrôle et du ciblage des transporteurs. Elle permettra également d'expérimenter de nouveaux outils technologiques et de nouvelles méthodes de sélection des véhicules lourds. Ensuite, un déploiement graduel à d'autres postes de contrôle pourra être envisagé.

Dans le domaine des services aux accidentés, la Société poursuivra la mise en place des outils qui servent à l'administration du programme de soins personnalisés des entorses et blessures musculaires. De plus, elle devra faire évoluer les applications de ce domaine d'affaires pour tenir compte des modifications législatives qui seront adoptées en 2004.

Les ressources matérielles et immobilières

La Société est propriétaire de deux immeubles : le siège social, à Québec, d'une superficie de 38 753 m^2, et le Centre d'évaluation des conducteurs, à Montréal, d'une superficie de 1 763 m^2. Pour répondre aux besoins des directions régionales et territoriales, elle loue également des locaux d'une superficie de 35 849 m^2, répartis dans 58 établissements. Le nouveau service d'information à la clientèle de Murdochville est logé dans l'un de ceux-ci. De plus, en 2003, pour combler un manque d'espace au siège social, elle loue 3 685 m^2 de locaux supplémentaires. La gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 6,6 millions de dollars. Rappelons, par ailleurs, qu'en 2003, la Société a entrepris la réfection de 12 de ses 45 centres de service.

En matière de sécurité, en vue de rehausser la protection du personnel et des biens publics, les entrées du siège social ont été réaménagées et de nouveaux dispositifs de contrôle de l'accès ont été mis en place. D'autres mesures de sécurité ont également été appliquées, y compris un programme de filtrage de sécurité visant certaines catégories du personnel contractuel. De plus, des sessions de formation sur les situations d'agression ont été données aux gestionnaires et ont commencé à être offertes au personnel en relation avec la clientèle; une formation spéciale a aussi été mise au point à l'intention du personnel qui doit travailler à l'extérieur des locaux de la Société. Enfin, des études sur la gouvernance de la sécurité ont été menées et des travaux d'analyse ont été exécutés en lien avec le plan national de sécurité civile.

En 2003, près de 13 millions d'envois à la population ont été faits. Par ailleurs, en vue de centraliser la production des permis de conduire, la Société a acquis de l'équipement à grand débit pour l'impression, la plastification et l'encartage des permis.

Les contrats attribués par la Société en 2003 représentent une valeur totale de 83,65 millions de dollars.

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

La protection des renseignements personnels 94

Les politiques touchant la sélection du personnel 95

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 97

Le code de déontologie des administrateurs de la Société 98

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 98

La protection des renseignements personnels

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès), elle voit, dans la confidentialité, une question de respect de sa clientèle. Toutefois, elle doit assurer l'équilibre délicat entre le respect de la confidentialité des renseignements personnels et leur utilisation nécessaire dans l'application des lois et dans la prestation des services.

LES DEMANDES D'ACCÈS

Au cours de l'année 2003, le nombre de demandes d'accès qui ont été traitées s'élève à 3 350, comparativement à 2 954 en 2002, ce qui représente une augmentation de 13 p. 100. Pour satisfaire à ces demandes d'accès, plus de 995 000 pages ont été reproduites et analysées. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 96 p. 100 de ce total. Dans 88 p. 100 des cas, les délais de traitement sont de moins de 30 jours.

La quasi-totalité des demandes d'accès vise l'obtention de renseignements personnels par les personnes intéressées elles-mêmes (27 p. 100), par leur avocat (42 p. 100) ou par d'autres personnes dûment autorisées (31 p. 100). À peine 0,1 p. 100 des demandes visent la rectification de renseignements personnels et 0,1 p. 100 des demandes, l'accès à des documents administratifs autres que des renseignements personnels.

Au total, 364 demandes ont fait l'objet d'un refus partiel en vertu, notamment, de l'article 88 de la Loi sur l'accès, qui interdit la divulgation de renseignements nominatifs à propos d'autres personnes. Par ailleurs, neuf demandes d'accès ont fait l'objet d'une décision en révision par la Commission d'accès à l'information; huit ont été rejetées et une a fait l'objet d'un constat sur la remise des documents.

Signalons qu'en 2003, la Société a collaboré avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration à l'élaboration d'un système de gestion des demandes d'accès qui sera mis à la disposition des responsables de la Loi sur l'accès au cours de 2004.

LES COMMUNICATIONS DE RENSEIGNEMENTS ENTRE ORGANISMES

En 2003, la Société a signé trois ententes administratives relatives à des communications de renseignements personnels avec des organismes publics. De plus, au cours de l'année, elle a vérifié si les villes de Québec, de Montréal, de Sherbrooke et de Longueuil se conformaient aux ententes déjà conclues avec elles.

La liste des ententes en vigueur au 31 décembre 2003 est présentée à l'annexe 7. Ce tableau précise la disposition législative qui autorise la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause, le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, de même que la raison qui justifie la communication de renseignements personnels.

De plus, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société tient un registre des transferts de renseignements personnels.

LE COMITÉ SUR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information assume la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique. En matière de protection des renseignements personnels, son mandat consiste, notamment, à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental, à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information, à planifier et à amorcer des activités régulières de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels. Le Comité suit également le plan de sécurité de l'information et les dossiers importants en matière de sécurité informatique.

En 2003, le comité a tenu cinq réunions. Ses principales interventions ont porté sur :

- la révision des droits d'accès;
- l'anonymisation des données d'essais informatiques;
- la poursuite du renouvellement annuel des engagements à la confidentialité et de la vérification des antécédents judiciaires pour le personnel visé des mandataires en permis et immatriculation;
- la poursuite de l'investigation des écritures de journalisation informatique enregistrées dans les banques de données à la suite d'une consultation ou d'une transaction;
- la poursuite de la formation en protection des renseignements personnels : 67 employés et 109 gestionnaires;
- la poursuite de la tenue du registre des bris de confidentialité;
- la poursuite du programme de sensibilisation : présentation aux nouveaux employés de la déclaration de discrétion et de la vidéo sur la protection des renseignements personnels; publication de manchettes dans l'intranet ainsi que d'articles dans le journal interne Raconte;
- la mise à jour de la Politique d'utilisation du courriel et des services d'Internet;
- l'achèvement de l'implantation de la directive du Conseil du trésor sur la consultation des diagnostics médicaux du personnel;
- l'analyse de l'opportunité d'étendre la vérification des antécédents judiciaires à d'autres secteurs, en plus des mandataires en permis et immatriculation;
- le réaménagement des accès et de l'accueil au siège social en vue d'assurer une plus grande sécurité des locaux et une meilleure confidentialité des renseignements;
- la participation aux travaux du comité interministériel sur la prestation électronique de services.

DES PERSPECTIVES

L'année 2004 se caractérisera par de nouveaux modes d'information et de sensibilisation du personnel.

Les politiques touchant la sélection du personnel

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

En ce qui concerne l'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, sur les 87 personnes embauchées en 2003 pour des emplois réguliers, 59 étaient des femmes (67,8 p. 100). Pour les employés occasionnels, la proportion était de 68,9 p. 100 (226 femmes sur 328 employés).

En ce qui a trait aux classes d'emploi de type professionnel, les femmes comptaient pour 61,4 p. 100 des employés réguliers recrutés (27 sur 44). Dans les classes d'emploi de type technique, le taux de recrutement de femmes s'élevait à 33,3 p. 100 (2 sur 6).

Enfin, 55,6 p. 100 des employés promus à un poste d'encadrement étaient des femmes (15 sur 27). Globalement, la représentation des femmes dans les postes d'encadrement augmente constamment; elle est maintenant de 39 p. 100.

Représentation féminine parmi le personnel régulier, en date du 31 décembre 2003

Types d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Au total	Femmes	2003	2002	2001
Encadrement	172	67	**39 %**	37 %	33 %
Avocat	41	26	**63 %**	57 %	50 %
Médecin	35	12	**34 %**	32 %	32 %
Professionnel	815	392	**48 %**	48 %	45 %
Contrôleur routier	243	33	**14 %**	14 %	15 %
Technicien	563	364	**65 %**	63 %	56 %
Personnel de bureau	916	647	**71 %**	70 %	73 %

LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Le plan d'action gouvernemental sur le rajeunissement de la fonction publique comprend des cibles annuelles d'embauche pour les ministères et organismes. En tenant compte de ces cibles, la Société s'est donné un Plan d'action pour le renouvellement du personnel. À la suite de l'adoption de ce plan, le 3 avril 2003, un effort supplémentaire afin d'accroître le recrutement de jeunes a pu être constaté. En effet, la proportion de personnes de moins de 35 ans parmi les employés embauchés a été de 56,3 p. 100 pour les six derniers mois de l'année.

Le tableau qui suit présente les résultats de la Société pour l'année 2003 à l'égard du plan de rajeunissement de la fonction publique.

Proportion de personnes de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés

	Cible 2003	Résultats 2003	Résultats 2002
Réguliers et occasionnels	70 %	**46,0 %**	43,9 %
S'identifiant comme membres de groupes cibles	25 %	**2,2 %**	9,2 %

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur la relève du personnel (objectif 4.3.1), qui intègre la cible de rajeunissement. Le chapitre sur les résultats présente d'autres éléments d'information à ce sujet (voir page 56).

LA DIVERSITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

La politique gouvernementale sur la diversité dans la fonction publique comprend deux volets : le premier vise les membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones et le second, les personnes handicapées. Dans les deux cas, des objectifs d'embauche annuels ont été fixés. Les tableaux qui suivent présentent les résultats que la Société a obtenus en 2003 à cet égard.

Proportion des membres de groupes cibles parmi les nouveaux employés

		Cible 2003	Résultats 2003	Résultats 2002
Réguliers	Région de Québec	25 %	**0,0 %**	2,9 %
	Région de Montréal	33 %	**18,2 %**	9,5 %
	Autres régions	8 %	**0,0 %**	4,8 %
Occasionnels		25 %	**5,2 %**	10,1 %[73]
Étudiants		25 %	**29,9 %**	26,7 %[73]
Stagiaires		25 %	**0,0 %**	8,7 %[73]
	Nombre de personnes handicapées embauchées			
Personnes handicapées embauchées		5	**0**	2

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur l'intégration du personnel provenant des groupes cibles visés par la politique gouvernementale (objectif 4.3.2). D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats (voir page 57).

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne. En conséquence, tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée. Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à la population. En l'an 2003, la mandataire de la Charte a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés d'application se sont présentées et elle a réglé les situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Les plaintes ont porté, notamment, sur la langue des documents distribués dans certains centres de service et par quelques mandataires.

Actuellement, le site Internet de la Société est unilingue français et les textes qu'il contient sont, en majorité, soumis à la révision linguistique. La page d'accueil permet, toutefois, d'accéder à une page en anglais. Celle-ci donne la possibilité d'obtenir de la documentation en anglais, soit en la commandant au moyen du formulaire affiché, soit en téléchargeant les documents disponibles en anglais dans le site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise, en 2003, à l'Office québécois de la langue française. Cependant, depuis quelques années, la Société remplit le formulaire relatif à la mise en œuvre de cette politique que transmet le Conseil du trésor au nom de l'Office québécois de la langue française.

La Société fait les investissements nécessaires, de façon régulière, pour s'assurer que l'utilisation des technologies de l'information se fait dans un environnement complètement francophone. Elle apporte une attention particulière au nouveau matériel informatique acquis ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français, il convient de le signaler, se manifeste également dans l'acquisition des autres types de biens.

73. Résultats redressés. Voir note 38.

Le code de déontologie des administrateurs de la Société

Le 10 juin 1999, le conseil d'administration de la Société a adopté le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce code, présenté à l'annexe 8, est entré en vigueur le 1er septembre 1999.

Au cours de l'année 2003, aucun manquement à ce code n'a été constaté. De plus, aucune déclaration relative aux objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La Société a fait l'objet d'une recommandation du Vérificateur général, dans le tome II du Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002.

Le Vérificateur général a constaté que la Société, en ce qui a trait à la dernière paye de la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, avait un dépassement de 185 postes et de 134 ETC, par rapport à l'effectif qui avait été autorisé par le Conseil du trésor. Il a recommandé à la Société de respecter l'effectif autorisé par le Conseil du trésor.

Des démarches ont été entreprises auprès du Conseil du trésor et, en juin 2002, la situation de dépassement de l'effectif a été régularisée.

LES ÉTATS FINANCIERS

Un aperçu des états financiers 100

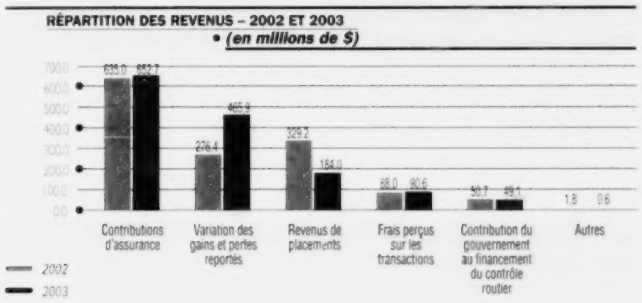
Les états financiers 103

Un aperçu des états financiers

La présente section fait une présentation analytique des résultats financiers de la Société en 2003.

DES REVENUS DE 1 442,9 MILLIONS DE DOLLARS

La Société classe ses revenus en six catégories : les contributions d'assurance, les frais administratifs provenant des transactions d'immatriculation et de permis de conduire, les revenus de placements, la contribution du gouvernement du Québec au contrôle routier, la variation des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel, et les autres revenus.



LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

Perçues à même l'immatriculation et le permis de conduire, les contributions d'assurance constituent la participation directe des conducteurs et des propriétaires de véhicules au financement du régime d'assurance automobile. En 2003, elles sont demeurées inchangées et équivalent au montant de 1985. La légère augmentation de ces revenus est attribuable à l'accroissement du parc automobile et à l'augmentation du nombre de conducteurs.

LES REVENUS DE PLACEMENTS

En 2003, les revenus de placements générés par la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) s'élèvent à 184,0 millions de dollars. Ces revenus proviennent de trois sources différentes : les revenus courants, l'amortissement des gains (ou des pertes) réalisés par la Caisse et la plus-value (ou la moins-value) des unités de dépôts à participation.

Les revenus courants

La baisse des taux d'intérêt des dernières années a fait en sorte que les intérêts qui proviennent des titres à revenus fixes sont à la baisse. Par contre, les revenus générés par la catégorie d'actif de financements hypothécaires et immobiliers ont compensé, en partie, la baisse des taux d'intérêt. En ce qui concerne l'année 2003, les revenus courants s'élèvent à 242,7 millions de dollars, comparativement à 255,9 millions pour l'année 2002.

L'amortissement des gains (ou des pertes) réalisés par la Caisse

En 2003, la reprise des marchés boursiers a fait en sorte que des pertes latentes ont été matérialisées lorsque les différents portefeuilles spécialisés correspondants ont été rééquilibrés. En 2003, ces pertes s'élèvent à 56,6 millions de dollars. Toutefois, les répercussions sur les résultats de 2003 sont moindres, puisque les gains et pertes sont amortis sur une période de 60 mois. Les revenus de placements qui découlent des activités de rééquilibrage sont de 183,6 millions de dollars, ce qui établit le solde à amortir à 340,2 millions en date du 31 décembre 2003 (190,7 et 580,4 millions de dollars, respectivement, en 2002).

La plus-value (ou la moins-value) des unités de dépôts à participation

La juste valeur marchande du portefeuille de la Société investi à la Caisse s'est appréciée de 662,6 millions de dollars en 2003, contribuant à atténuer un peu l'effet des mauvais rendements obtenus au cours des dernières années. La moyenne des valeurs marchandes unitaires, établie à partir des 60 derniers mois, a tout de même diminué de 3,3 p. 100. L'amortissement reconnu pour la plus-value (moins-value) des unités de dépôts à participation s'établit à moins 242,3 millions de dollars au 31 décembre 2003 (moins 117,4 millions en 2002).

LA VARIATION DES GAINS ET PERTES REPORTÉS

Le mécanisme appelé « gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel » vise à répartir sur plusieurs années les conséquences financières qui résultent des écarts entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse actuarielle.

En 2003, le montant de 465,9 millions de dollars, inscrit à la variation des gains et pertes reportés, résulte essentiellement des gains économiques obtenus de 1995 à 2002.

LES FRAIS DE TRANSACTION PERÇUS

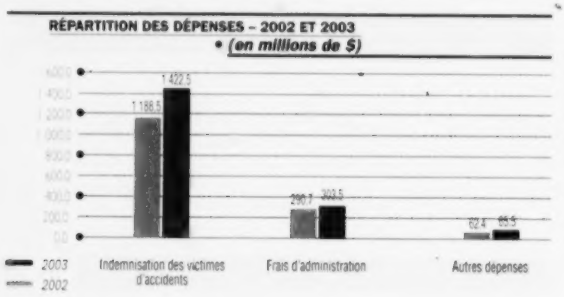
L'augmentation de 2,9 p. 100 obtenue en 2003 est attribuable principalement à l'accroissement du parc de véhicules en circulation et du nombre de détenteurs de permis de conduire.

LA CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AU FINANCEMENT DU CONTRÔLE ROUTIER

Conformément à l'entente conclue en 2003 entre la Société et le ministère des Finances, le gouvernement a versé une contribution de 49,1 millions de dollars pour le financement du contrôle routier. Cette contribution est inférieure de 3,2 p. 100 à celle de l'exercice précédent.

DES DÉPENSES DE 1 791,5 MILLIONS DE DOLLARS

Les dépenses comprennent le coût de l'indemnisation, les frais d'administration et les autres dépenses. En 2003, le total des dépenses a augmenté de 249,9 millions de dollars, ou de 16,2 p. 100, en raison, principalement, des dépenses d'indemnisation.



L'INDEMNISATION

Les dépenses d'indemnisation se composent des indemnités versées, de la variation normale du passif actuariel ainsi que du redressement du passif actuariel. En 2003, ces dépenses totalisent 1 422,5 millions de dollars. Ce montant est supérieur de 280,3 millions de dollars à la projection effectuée par la Société en date du 31 décembre 2002. Cette différence a eu un effet direct sur le déficit de l'exercice.

Indemnisation des victimes d'accidents

	2003	Projection (en date du 31-12-2002)	Écart
Survenus en 2003	1 002,4	889,1	113,3
Survenus au cours des années antérieures	420,1	253,1	167,0
Total	**1 422,5**	**1 142,2**	**280,3**

Les accidents survenus en 2003

Les dépenses d'indemnisation en ce qui a trait aux accidents survenus en 2003 (année courante) ont été plus élevées de 113,6 millions de dollars, comparativement à ce qui avait été prévu. Cette situation découle principalement des phénomènes mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Victimes d'accidents survenus en 2003

	Écart
Bilan routier moins favorable que ce qui avait été prévu	72,9
Évolution du coût moyen d'indemnisation	40,4
Total	**113,3**

Les accidents survenus avant le 1er janvier 2003

Le passif actuariel détenu en date du 31 décembre 2002 visait à permettre l'indemnisation future des victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2003. À la lumière de l'information disponible en date du 31 décembre 2003, il est nécessaire d'ajuster le niveau prévu du passif actuariel lié à ces accidents. Le tableau ci-dessous montre les principaux facteurs explicatifs et leurs répercussions sur les dépenses d'indemnisation.

Victimes d'accidents survenus avant 2003

	Écart
Évolution de la durée d'indemnisation	110,5
Évolution de l'expérience en réadaptation	16,7
Écart entre les revalorisations, prévue et réelle, au 1-1-04	63,9
Aide personnelle	(18,7)
Autres	(5,4)
Total	**167,0**

LES FRAIS D'ADMINISTRATION

L'augmentation de 4,4 p. 100 des frais d'administration par rapport à la situation de 2002 est attribuable principalement à la croissance de l'effectif (180 ETC) et à l'indexation de la masse salariale selon les dispositions prévues dans les conventions collectives de travail.

LES AUTRES DÉPENSES

Depuis plusieurs années, la Société absorbe, à même ses revenus, certaines autres dépenses, telles que : le financement des organismes responsables du transport par ambulance (49,6 millions de dollars), le financement du Tribunal administratif du Québec (6,9 millions de dollars) et les programmes d'adaptation de véhicules et de vignettes de stationnement au bénéfice des personnes handicapées (9,0 millions de dollars). Auparavant administrés par l'Office des personnes handicapées du Québec, ces derniers programmes ont été transférés à la Société en 1997, sans les crédits correspondants.

Globalement, en 2003, ces autres dépenses ont augmenté de 4,9 p. 100 par rapport à la situation de 2002, principalement en raison de l'augmentation des demandes de subventions reliées au programme d'adaptation de véhicules pour personnes handicapées (2,0 millions) et de la revalorisation des sommes versées pour le financement du transport par ambulance, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (0,9 million).

UN DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES DE 348,6 MILLIONS DE DOLLARS

Le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2003 atteint 348,6 millions de dollars. Ce déficit découle principalement du sous-financement des opérations de la Société.

LE BILAN

L'actif total de la Société s'établit à 7 221,2 millions de dollars au 31 décembre 2003. La diminution de 232,3 millions de dollars par rapport à l'actif à la fin de 2002 (7 453,5 millions) est attribuable principalement à la baisse de la valeur des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Pour sa part, le passif total s'établit à 7 608,8 millions de dollars, une hausse de 122,9 millions par rapport à la situation de 2002 (7 485,9 millions de dollars). Cette hausse est attribuable principalement à l'augmentation du passif actuariel pour permettre l'indemnisation future des personnes accidentées (603,5 millions de dollars), et à la diminution des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel (465,9 millions de dollars).

Le déficit est de 387,6 millions de dollars au 31 décembre 2003, alors qu'il s'élevait à 32,4 millions de dollars au 31 décembre 2002.

LES ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

Rapport de la direction 104

Rapport du comité de vérification au sujet du poste « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel » 105

Rapport du vérificateur 106

Certificat actuariel relatif aux engagements 108

Revenus et dépenses 109

Réserve de stabilisation et déficit 110

Bilan 111

Flux de trésorerie 112

Notes complémentaires 113

Rapport de la direction

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme à ces états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Dans ses responsabilités, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

L'actuaire de la Société procède, conformément à de sains principes actuariels, à une évaluation annuelle du passif actuariel et des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel figurant dans les états financiers de la Société et il fait part, au comité de vérification, des conclusions qui découlent de ses évaluations.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Pour ce faire, il s'adjoint, entre autres, les services d'un actuaire-conseil. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.

Jacques Brind'Amour

Président-directeur général

Claire Monette

Vice-présidente à l'administration et aux finances

Québec, le 12 mars 2004

Rapport du comité de vérification au sujet du poste « gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel »

L'un des mandats du comité de vérification de la Société consiste à s'assurer que les exigences propres à une saine gestion du régime d'assurance automobile sont respectées. Dans cette optique, le comité a soutenu l'adoption, le 14 mars 1997, des principes d'une politique de financement orientée vers l'objectif de pleine capitalisation. Le but visé était de garantir aux victimes le paiement des indemnités présentes et futures. Tout en établissant un cadre transparent pour gérer les aspects financiers du régime d'assurance, cette politique a amené à introduire, dans les états financiers de la Société, le poste « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel ».

Cet environnement financier est celui à travers lequel les dirigeants de la Société ont évolué, au cours des sept dernières années, pour gérer le régime d'assurance et présenter des états financiers que le Vérificateur général du Québec avait vérifiés. Le poste mentionné précédemment constitue l'un des fondements de la politique de financement. Il a pour fonction de mieux faire ressortir les opérations d'assurance de la Société et, conséquemment, d'offrir une vue d'ensemble plus exacte de la situation financière du régime d'assurance.

En mars 2003, le Vérificateur général avait fait part au comité de vérification de son inconfort devant la possibilité que ce poste devienne débiteur dans les états financiers de la Société. Cependant, ce n'est que le 9 décembre 2003 qu'il a avisé le comité de vérification qu'à la suite d'une opinion, en voie d'achèvement, venant d'une firme externe, il remettait en question l'existence même de ce poste. Les auteurs du rapport final, dont la Société a obtenu copie le 24 février 2004, soutiennent que le poste devrait être retiré des états financiers. Selon eux, la raison en est que ce poste ne serait pas conforme aux principes comptables généralement reconnus. Le Vérificateur général s'appuie donc sur ce rapport pour exprimer une opinion, avec réserve, en ce qui a trait aux états financiers.

Confronté à cette nouvelle position du Vérificateur général à propos d'un poste qu'il appuyait sans réserve depuis que celui-ci avait été introduit dans les états financiers de l'exercice 1996, le comité de vérification a proposé la mise sur pied d'un groupe de travail dont le but serait de réexaminer l'ensemble de la question. Cette proposition a été avancée même si aucun fait nouveau relatif aux normes professionnelles pertinentes pouvant remettre en question la présentation des états financiers ou la politique de financement ni aucun changement relatif à la situation particulière d'assureur public de la Société ne sont survenus au cours des sept dernières années. Comme il estime avoir étudié suffisamment la question, le Vérificateur général n'a pas jugé utile la proposition.

Devant la problématique soulevée par le Vérificateur général, la Société a fait preuve d'ouverture et de cohérence. En effet, compte tenu de la structure de financement de la Société, il faut préciser que, si les dirigeants de celle-ci avaient adopté la nouvelle position du Vérificateur général, il en serait résulté des répercussions de plusieurs centaines de millions de dollars dans les prochains états financiers de la Société et, de toute évidence, la clientèle de celle-ci en aurait subi les conséquences. Et ce, sans compter qu'en agissant ainsi, les dirigeants eux-mêmes seraient allés à l'encontre des décisions de gestion que la Société avait prises au cours des dernières années.

L'objectif des dirigeants de la Société est d'assurer que la gestion du régime d'assurance continue d'être faite avec rigueur à l'intérieur d'un environnement financier sain et transparent, et ce, dans l'intérêt de l'ensemble de la population québécoise. En s'appuyant sur de tels principes, le comité de vérification a recommandé au conseil d'administration, comme c'est le cas depuis sept ans, d'adopter les états financiers de l'exercice 2003 en respectant la politique de financement de la Société.

Marthe Lacroix, f.i.c.a., f.c.a.s.
Présidente du comité de vérification

Jacques Brind'Amour
Vice-président du comité de vérification
et président-directeur général

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2003 ainsi que les états des revenus et dépenses, du déficit et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Comme il est mentionné à la section f de la note 3, les surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel sont reportés au poste du bilan intitulé « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel » et amortis sur une période de cinq ans. Par ailleurs, les normes professionnelles demandent que les estimations comptables soient réévaluées à la lumière des évènements nouveaux qui se produisent, de l'expérience que l'on acquiert ou des renseignements supplémentaires dont on dispose. Compte tenu d'évènements nouveaux et des renseignements supplémentaires dont nous disposons, il appert que ce poste ne peut constituer ni un actif, ni un passif, ni un produit reporté. Les états financiers de la Société ne sont donc pas conformes, à cet égard, aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada. Si l'on n'avait pas reporté ces surplus ou déficits, l'application prospective de cette révision d'estimation comptable aurait eu pour effet que le poste « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel », dont le solde se chiffrait à 92,6 millions de dollars au 31 décembre 2003, n'aurait pas été présenté dans le bilan. Il s'ensuit que le déficit apparaissant au bilan à cette date aurait été diminué d'autant. De plus, le déficit des revenus sur les dépenses pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 aurait été lui aussi réduit de 92,6 millions de dollars.

À mon avis, à l'exception de la comptabilisation inadéquate des surplus ou déficits mentionnés au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2003, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Commentaires sur le rapport du comité de vérification

Le resserrement des normes professionnelles nécessite que les vérificateurs de même que les préparateurs d'états financiers revoient leur position relativement à certains postes des états financiers. Dans cette optique, nous avons procédé à une analyse en profondeur en vue de statuer sur la conformité du poste « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel » aux PCGR. Nous avons également retenu les services d'une firme d'experts-comptables ayant une expertise en actuariat pour corroborer notre position. Cette analyse s'est avérée d'autant plus nécessaire qu'un changement a été apporté en 2002 par les actuaires de la Société concernant ce poste, ceux-ci ayant retiré de leur certificat actuariel la mention suivante : « Cette provision est nécessaire à l'atteinte des objectifs visés par les principes de la politique de financement adoptée par la Société. » De plus, ce même poste deviendra débiteur en 2004, selon les prévisions de la Société.

Depuis juin 2003, mes représentants ont discuté avec le personnel de la Société des difficultés liées à ce poste, et ce, à plusieurs occasions. En particulier, la question de sa non-conformité aux PCGR a été abordée dès octobre 2003. Nous considérons avoir agi prudemment dans ce dossier. Avant que nous en arrivions à formuler une restriction, tous les impacts et toutes les voies de solution ont fait l'objet d'un examen minutieux de notre part.

Nous avons notamment évalué avec les actuaires de la Société la possibilité d'intégrer ce poste dans le passif actuariel. Or, ceux-ci nous ont confirmé l'absence de fondements qui auraient permis d'inclure ce poste dans le passif actuariel. Nous tenons également à souligner que nous n'avons pas repéré d'états financiers contenant une provision similaire à celle que la Société comptabilise concernant l'hypothèse du taux de rendement réel, à l'exception d'un organisme public québécois qui l'a utilisée pendant 19 ans, mais qui ne l'utilise plus depuis 2003. Il est à noter que nos recherches se sont étendues à des organismes gouvernementaux dont les activités en matière d'assurance automobile et d'accidents du travail se rapprochent de celles de la Société.

À la lumière de l'analyse approfondie que nous avons effectuée, la présentation du poste visé dans les états financiers constitue une dérogation aux PCGR du Canada, même si les actuaires de la Société ont réintroduit la mention concernant ce poste dans leur certificat actuariel au 31 décembre 2003. Par conséquent, il est de ma responsabilité de formuler une restriction dans mon rapport. La mise sur pied d'un groupe de travail chargé de réexaminer l'ensemble de la question, comme le propose la Société, ne saurait me soustraire à cette obligation. Toutefois, rien n'empêche la Société d'inclure un tel mécanisme dans sa politique de financement afin d'établir la tarification des assurés, sans en faire un poste des états financiers.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, FCA

Québec, le 12 mars 2004

CERTIFICAT ACTUARIEL

relatif aux engagements de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2003

L'évaluation au 31 décembre 2003 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2004, a été effectuée en conformité avec l'article 153 de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II, au chapitre II du Titre IV et au chapitre II du Titre V de la Loi sur l'assurance automobile pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2003 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de ladite loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement des indemnités a été calculé en tenant compte des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **6 365,122 millions de dollars** en date du 31 décembre 2003 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**. La Société a adopté un mécanisme permettant l'amortissement des impacts financiers résultant des écarts annuels entre l'hypothèse de taux de rendement réel et le taux effectivement réalisé.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2003 est en hausse de **603,544 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2002. Cette hausse se compose d'une somme de **618,954 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **– 15,410 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux directives et aux pratiques administratives. Il est principalement composé des changements apportés par la Société dans le calcul du revenu net (**+ 23,781 millions de dollars**), de diverses autres modifications apportées au calcul des réserves des indemnités de remplacement du revenu (**– 26,556 millions de dollars**), au calcul de la réserve des frais médicaux et paramédicaux (**– 21,825 millions de dollars**) et à celui de la réserve des indemnités pour préjudice non pécuniaire (**+ 10,510 millions de dollars**).

Les « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel » représentent un montant de **92,615 millions de dollars** au 31 décembre 2003. Ce poste est nécessaire à l'atteinte des objectifs visés par les principes de la politique de financement adoptés par la Société.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des informations plus détaillées sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellware, F.S.A., F.I.C.A.
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec
Le 12 mars 2004

Clément Gosselin, F.S.A., F.I.C.A.
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec
Le 12 mars 2004

REVENUS ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	**530 235**	—	**530 235**	515 152
Permis de conduire	**122 462**	—	**122 462**	119 896
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**90 576**	—	**90 576**	87 985
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 5)	**4 694**	**136 683**	**141 377**	237 367
Contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	**49 111**	—	**49 111**	50 721
Autres	**668**	—	**668**	1 691
	797 746	**136 683**	**934 429**	1 012 812
DÉPENSES				
Indemnités versées (note 6)	**194 423**	**624 564**	**818 987**	756 118
Frais d'administration (note 7)	**249 351**	**54 190**	**303 541**	290 681
Programmes pour les personnes handicapées (note 8)	**9 005**	—	**9 005**	7 015
Participation au financement d'organismes (note 9)	**49 542**	**6 913**	**56 455**	55 368
Variation normale du passif actuariel (note 10)	**807 993**	**(189 039)**	**618 954**	435 369
	1 310 314	**496 628**	**1 806 942**	1 544 551
DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	**(512 568)**	**(359 945)**	**(872 513)**	(531 739)
Autres revenus nets de placements (note 5)	**42 616**	—	**42 616**	91 843
Variation des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel (note 17)	**24 577**	**441 352**	**465 929**	276 414
Redressement du passif actuariel (note 11)	—	**15 410**	**15 410**	2 997
(DÉFICIT) EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**(445 375)**	**96 817**	**(348 558)**	(160 485)

RÉSERVE DE STABILISATION

Exercice terminé le 31 décembre

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	—	128 111
Virement à l'excédent non affecté	—	(128 111)
SOLDE À LA FIN	—	—

DÉFICIT

Exercice terminé le 31 décembre

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	**(32 374)**	—
Redressement (note 4)		
Correction de la provision pour congés de maladie et vacances	**(6 694)**	—
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	**(39 068)**	—
Déficit des revenus sur les dépenses	**(348 558)**	(160 485)
Virement de la réserve de stabilisation	—	128 111
SOLDE À LA FIN	**(387 626)**	(32 374)

BILAN

Au 31 décembre

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Débiteurs	**14 117**	9 383
Revenus de placements courus	**8 579**	12 499
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	**7 048 830**	7 291 195
Immobilisations (note 13)	**149 643**	140 458
	7 221 169	7 453 535
PASSIF ET DÉFICIT		
PASSIF		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**7 807**	9 943
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 14)	**181 410**	59 435
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	**209 861**	120 878
Autres	**32 852**	35 733
Provision pour congés de maladie et vacances (note 15)	**55 805**	46 163
Contributions reportées	**323 123**	313 205
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 16)	**6 365 122**	5 761 578
	7 175 980	6 346 935
Revenus de placement reportés	**340 200**	580 430
Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel (note 17)	**92 615**	558 544
	7 608 795	7 485 909
DÉFICIT		
Réserve de stabilisation	—	—
Déficit	**(387 626)**	(32 374)
	(387 626)	(32 374)
	7 221 169	7 453 535

ENGAGEMENTS (note 19)

CRÉATION D'UNE FIDUCIE (note 23)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général

Marthe Lacroix, f.i.c.a., f.c.a.s.
Administratrice

FLUX DE TRÉSORERIE

Au 31 décembre

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	**535 976**	520 714
Permis de conduire	**128 031**	121 821
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**90 605**	87 985
Revenus nets de placements		
Revenus de placements perçus	**239 824**	268 552
Intérêts versés	**(979)**	(96)
Contribution reçue du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	**49 965**	51 297
Autres revenus perçus	**218**	1 616
Indemnités versées	**(730 445)**	(747 702)
Frais d'administration payés	**(284 988)**	(278 022)
Programmes payés pour les personnes handicapées	**(9 108)**	(6 310)
Participation versée au financement d'organismes	**(56 454)**	(55 368)
	(37 355)	(35 513)
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**741 904**	719 438
Remis au gouvernement du Québec	**(746 809)**	(711 436)
Perçus pour d'autres gouvernements	**35 472**	37 417
Remis à d'autres gouvernements	**(35 472)**	(37 539)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**818 456**	776 096
Remises au gouvernement du Québec	**(814 731)**	(774 622)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**65 413**	62 386
Remises au gouvernement du Québec	**(64 582)**	(62 551)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(37 704)**	(26 324)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Gains (pertes) encaissés sur placements par la Caisse	**(48 797)**	34 136
Débours pour acquisitions d'immobilisations	**(33 445)**	(32 905)
Produit d'aliénations d'immobilisations	**107**	269
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(82 135)**	1 500
DIMINUTION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	**(119 839)**	(24 824)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	**(69 378)**	(44 554)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 18)	**(189 217)**	(69 378)

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 décembre 2003

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par une loi (L.R.Q., chapitre S-11.011).

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation des victimes de préjudice corporel prévu par la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le régime de compensation du préjudice matériel prévu par le titre IV de la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- de promouvoir la sécurité routière en ce qui a trait au comportement des usagers de la route de même qu'aux normes de sécurité relatives aux véhicules utilisés;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et de la marchandise sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application :
  - des dispositions du Code de la sécurité routière;
  - des dispositions législatives et réglementaires reliées au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière;
- d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'établir un programme d'adaptation de véhicules routiers en vue de permettre aux personnes handicapées de conduire un véhicule ou d'y avoir accès.

À ces fins, la Société peut notamment :

- percevoir les droits, les frais, les contributions d'assurance et les contributions des automobilistes au transport en commun relatifs à l'immatriculation d'un véhicule;
- percevoir les droits, les frais et les contributions d'assurance relatifs à la délivrance d'un permis.

2. POLITIQUE DE FINANCEMENT

La politique de financement de la Société, orientée sur le maintien des objectifs de pleine capitalisation, d'équité entre les générations et d'un financement adéquat de ses obligations financières, établit les principes suivants :

- viser à la pleine capitalisation qui garantit le paiement aux bénéficiaires des indemnités présentes et futures incluant les frais de gestion futurs liés à l'écoulement de la dette actuarielle;
- fixer, sur approbation du gouvernement, la tarification des contributions d'assurance afin que les sources de financement soient suffisantes pour que les besoins financiers estimés soient satisfaits;
- viser à être équitable à l'égard des générations d'assurés à l'occasion de la fixation des contributions d'assurance et des droits administratifs;
- calculer le passif actuariel sur la base de la meilleure estimation; relativement à l'hypothèse de taux de rendement réel, le concept de meilleure estimation s'inscrit dans une perspective à long terme qui tient compte de l'environnement particulier du régime d'assurance administré par la Société;
- établir les gains et pertes reportés résultant des écarts entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel afin de limiter les impacts des conditions économiques fluctuantes;

- établir une réserve de stabilisation n'excédant pas 6 p. 100 du passif actuariel, pour favoriser une stabilité relative dans la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques;
- établir toute autre réserve en vue de faire face à des situations caractérisées par des risques multiples ou des besoins financiers qui pourraient avoir des impacts significatifs sur sa santé financière;
- le solde de l'excédent non affecté est disponible aux conditions et modalités que la Société détermine avec l'approbation du gouvernement.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Dépôts dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à une valeur fondée sur la moyenne mobile simple des valeurs marchandes sur une période de 60 mois.

Cette valeur est constituée du coût d'acquisition des unités de dépôts à participation augmenté (diminué) de la plus-value (moins-value) cumulée de ces unités établie en fonction de la méthode décrite ci-dessus.

La variation de cette valeur constitue la plus-value (moins-value) constatée dans les résultats.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisses	Linéaire	40 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 p. 100.

Les montants inscrits au poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

d) Contributions

Les contributions relatives à l'immatriculation et au permis de conduire sont inscrites aux revenus selon la période qui s'étend du premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

3. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

e) Revenus de placements reportés

Les gains et pertes réalisés sur la vente de placement par la Caisse de dépôt et placement du Québec sont comptabilisés à titre de revenus de placements reportés. Ils sont ensuite inscrits dans les résultats selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 60 mois.

f) Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel

Les gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel sont constitués de l'accumulation des surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel. Les surplus ou déficits constatés sont amortis linéairement sur une période de cinq ans. La variation annuelle des gains et pertes reportés est présentée séparément dans l'état des revenus et dépenses.

g) Réserve de stabilisation

Une réserve de stabilisation (article 152.1 de la loi) peut être constituée en vue de favoriser une stabilité relative de la tarification pouvant être influencée par des facteurs autres qu'économiques. Cette réserve ne peut excéder 6 p. 100 du passif actuariel et sera révisée régulièrement par le conseil d'administration de la Société.

h) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

i) Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

4. CORRECTION DE LA PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

Le calcul permettant d'évaluer la provision pour congés de maladie et vacances a été modifié pour inscrire le coût relatif à la contribution de l'employeur. La Société n'a pas considéré ce coût dans le calcul de la provision et, par conséquent, ces dépenses étaient comptabilisées aux opérations de l'exercice au cours duquel les employés utilisaient leurs congés.

La Société a procédé à la correction de façon rétroactive. L'effet de cet ajustement sur les états financiers des exercices 2002 et antérieurs a été comptabilisé au 1er janvier 2003 directement dans l'état du déficit de l'exercice terminé le 31 décembre 2003. Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2002 n'ont pas été redressés pour tenir compte de cet ajustement.

Cet ajustement a pour effet d'augmenter les postes suivants de l'exercice terminé le 31 décembre 2003 :

	2003 (en milliers de dollars)
Bilan	
Provision pour congés de maladie et vacances	6 694
Déficit	6 694

5. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus nets du fonds	**186 601**	274 141
Moins		
Gains (pertes) réalisés sur placements par la Caisse	**(56 611)**	19 930
	243 212	254 211
Plus		
Amortissement des revenus de placements reportés	**183 619**	190 746
(Moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation	**(242 365)**	(117 457)
	184 466	327 500
Intérêts		
Dépôts à vue	**561**	1 671
Soldes bancaires	**233**	155
Marge de crédit	**(1 267)**	(116)
	183 993	329 210

	2003			2002
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	**4 694**	**136 683**	**141 377**	237 367
Autres revenus nets de placements	**42 616**	—	**42 616**	91 843
	47 310	**136 683**	**183 993**	329 210

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures 136 683 000 $ (2002 : 228 915 000 $) sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux attribués à l'année courante 4 694 000 $ (2002 : 8 452 000 $) sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés principalement par les placements associés aux revenus reportés.

6. INDEMNITÉS VERSÉES

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Remplacement du revenu	**51 279**	**290 224**	**341 503**	304 068
Décès	**34 155**	**57 867**	**92 022**	92 777
Coût des services de santé(1)	**58 235**	**30 419**	**88 654**	88 654
Préjudices non pécuniaires	**6 380**	**76 763**	**83 143**	58 463
Forfaitaires pour séquelles	**—**	**23 329**	**23 329**	32 838
Frais de réadaptation	**10 328**	**51 082**	**61 410**	59 812
Aide personnelle	**2 710**	**37 891**	**40 601**	39 874
Frais médicaux et paramédicaux	**14 145**	**31 911**	**46 056**	38 274
Frais de déplacement et de séjour	**3 290**	**10 760**	**14 050**	13 323
Information médicale	**1 930**	**9 656**	**11 586**	10 422
Transports par ambulance et frais de rapatriement	**7 475**	**181**	**7 656**	8 495
Autres frais	**4 496**	**4 481**	**8 977**	9 118
	194 423	**624 564**	**818 987**	756 118

(1) Ce poste représente la contribution de la Société au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile et prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). La contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite Loi.

7. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Société	Contrôle routier	Total	Total
Traitements et charges sociales	**145 075**	**29 625**	**174 700**	160 824
Frais de déplacement	**2 395**	**1 320**	**3 715**	3 597
Rémunération des mandataires	**16 436**	**—**	**16 436**	16 313
Services administratifs et professionnels	**19 536**	**1 717**	**21 253**	23 809
Frais de communication	**5 934**	**2 107**	**8 041**	15 078
Information et publicité	**5 895**	**156**	**6 051**	5 508
Mobilier, agencement et équipement	**3 600**	**508**	**4 108**	2 936
Frais d'entretien	**2 207**	**2 204**	**4 411**	4 115
Loyers, taxes et électricité	**9 346**	**1 712**	**11 058**	10 474
Matériel informatique et bureautique	**3 000**	**345**	**3 345**	3 215
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**11 864**	**979**	**12 843**	12 517
Impression, fournitures et autres dépenses	**13 954**	**1 371**	**15 325**	14 817
Frais généraux	**(4 465)**	**4 465**	**—**	**—**
	234 777	**46 509**	**281 286**	273 203
Amortissement des immobilisations	**19 653**	**2 602**	**22 255**	17 478
	254 430	**49 111**	**303 541**	290 681

8. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Adaptation de véhicules		
Subventions	**8 171**	6 305
Frais administratifs	**286**	212
	8 457	6 517
Vignettes de stationnement		
Frais administratifs	**442**	392
Amortissement des systèmes informatiques	**106**	106
	548	498
	9 005	7 015

Le programme d'adaptation de véhicules repose sur les dispositions légales prévues par l'article 2g de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011.). Le programme de vignettes de stationnement est prévu par l'article 11 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2.).

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2003			2002
		(en milliers de dollars)		
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Organismes responsables du transport par ambulance	**49 542**	—	**49 542**	48 597
Tribunal administratif du Québec	—	**6 913**	**6 913**	6 771
	49 542	**6 913**	**56 455**	55 368

La participation au financement des organismes responsables du transport par ambulance est prévue aux articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). Pour le Tribunal administratif du Québec, le financement par les organismes utilisateurs est prévu par l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

10. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste au montant de 618 954 000 $ (2002 : 435 369 000 $) est composé, d'une part, d'une augmentation de 807 993 000 $ (2002 : 714 104 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante. D'autre part, il comprend également une réduction de 189 039 000 $ (2002 : 278 735 000 $) constituée d'une diminution de 386 763 000 $ (2002 : 357 233 000 $) pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une augmentation de 197 724 000 $ (2002 : 78 498 000 $) représentant les écarts d'expérience observés.

11. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution du déficit des revenus sur les dépenses au montant de 15 410 000 $ reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux directives et aux pratiques administratives. Il est principalement composé des changements apportés par la Société dans le calcul du revenu net (+ 23 781 000 $), de diverses modifications apportées au calcul des réserves des indemnités de remplacement du revenu (– 26 556 000 $), au calcul de la réserve des frais médicaux et paramédicaux (– 21 825 000 $) et à celui de la réserve des indemnités pour préjudice non pécuniaire (+ 10 510 000 $).

12. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue à la Société le revenu net de placement.

	2003	2002
Dépôts à participation		
Nombre d'unités	**6 683 183**	6 683 183
	(en milliers de dollars)	
Coût d'acquisition des unités	**6 229 209**	6 229 209
Plus-value cumulée des unités de dépôts à participation	**819 621**	1 061 986
	7 048 830	7 291 195

Au 31 décembre 2003, la valeur marchande des unités de dépôts à participation est de 6 566 105 000 $ (2002 : 5 903 534 000 $).

13. IMMOBILISATIONS

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	Coût non amorti
Terrains	**1 862**	—	**1 862**	1 862
Bâtisses(1)	**63 997**	**19 433**	**44 564**	45 322
Aménagement du siège social	**11 212**	**11 212**	—	—
Équipement	**4 487**	**2 938**	**1 549**	1 334
Matériel roulant	**11 061**	**4 526**	**6 535**	5 951
Postes de photographie	**12 180**	**11 952**	**228**	1 234
Matériel informatique et logiciels	**51 044**	**35 168**	**15 876**	12 639
Développements informatiques(2)	**104 781**	**30 995**	**73 786**	68 026
Postes de contrôle routier	**8 017**	**2 774**	**5 243**	4 090
	268 641	**118 998**	**149 643**	140 458

(1) Le siège social, dont le coût de 60 518 000 $ est inclus dans ce poste, est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. La Société a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 p. 100 des droits indivis dans les aires communes.

(2) Des développements informatiques d'une valeur de 15 700 000 $ (2002 : 17 960 000 $) sont en voie de réalisation au 31 décembre 2003.

14. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 200 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Elle porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 p. 100. Le taux d'intérêt était de 2,80 p. 100 au 31 décembre 2003 (2002 : 2,82 p. 100). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2005.

15. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
Solde déjà établi	**32 537**	**13 626**	**46 163**	44 217
Redressement (note 4)				
Correction de la provision pour congés de maladie et vacances	**4 718**	**1 976**	**6 694**	—
Solde redressé	**37 255**	**15 602**	**52 857**	44 217
Plus				
Charges de l'exercice	**10 043**	**15 353**	**25 396**	18 542
Moins				
Prestations versées au cours de l'exercice	**8 023**	**14 425**	**22 448**	16 596
Solde à la fin	**39 275**	**16 530**	**55 805**	46 163

16. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur capitalisée des indemnités futures	**740 027**	**5 295 879**	**6 035 906**	5 465 363
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	**67 966**	**261 250**	**329 216**	296 215
	807 993	**5 557 129**	**6 365 122**	5 761 578

17. GAINS ET PERTES REPORTÉS SUR L'HYPOTHÈSE DU TAUX DE RENDEMENT RÉEL

	2003 (en milliers de dollars)			2002
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Solde au début	**22 773**	**535 771**	**558 544**	834 958
(Déficit) constaté	**(15 475)**	**(243 192)**	**(258 667)**	(42 595)
Amortissement	**(9 102)**	**(198 160)**	**(207 262)**	(233 819)
Variation nette de l'exercice	**(24 577)**	**(441 352)**	**(465 929)**	(276 414)
Solde à la fin	**(1 804)**	**94 419**	**92 615**	558 544

Les objectifs visés, depuis la création de ce poste en 1996, sont les mêmes qu'à l'origine (voir notes 2 et 3f)). Notre perception de ses assises ne s'est pas modifiée, d'autant plus que les normes professionnelles sur lesquelles elles s'appuient sont demeurées les mêmes.

Dans cette optique, nous ne doutons pas de son bien-fondé, car il est nécessaire pour assurer la continuité du financement du régime.

18. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**7 807**	9 943
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**181 410**	59 435
Insuffisance des espèces et quasi-espèces	**189 217**	69 378

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 33 445 000 $ (2002 : 32 905 000 $) relativement aux acquisitions d'immobilisations et a subi une perte de 1 360 000 $ (2002 : 69 000 $) sur aliénations d'immobilisations. Au 31 décembre 2003, les créditeurs et frais courus afférents aux immobilisations s'élèvent à 6 029 000 $ (2002 : 6 461 000 $).

19. ENGAGEMENTS

Contrats de location

Au 31 décembre 2003, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2004	6 757
2005	6 109
2006	4 924
2007	2 391
2008 et exercices subséquents	6 307
	26 488

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme estimée à 11 941 940 $ au 31 décembre 2003 (2002 : 8 987 470 $). Ces contrats s'échelonnent sur une période maximale de trois ans.

20. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime du personnel d'encadrement (RPE). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 5 293 000 $ (2002 : 5 050 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

21. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

22. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des débiteurs, des revenus de placements courus, des chèques émis en sus des soldes bancaires, de la marge de crédit et des créditeurs et frais courus est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

23. CRÉATION D'UNE FIDUCIE

En décembre 2003, le gouvernement du Québec annonçait son intention de créer un patrimoine fiduciaire à même les contributions d'assurance perçues par la Société. Une fois la loi sanctionnée, la Société de l'assurance automobile du Québec veillera à la création de ce patrimoine par la mise en place d'une fiducie. Les biens et dettes de l'actuelle Société seront répartis selon les paramètres légaux et financiers édictés par cette loi. Comme la présentation du projet de loi n'a pas eu lieu à l'Assemblée nationale, aucune estimation de l'incidence financière n'a pu être faite.

24. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2003.

LES ANNEXES

1. Les lois et les reglements appliques par la Societe 124
2. Les principaux services 126
3. Les centres de service 127
4. Les points de service en controle routier 128
5. Tableau synthese du plan strategique 2001-2005 ajuste 129
6. Les engagements de notre Declaration de services aux citoyens 130
7. La liste des ententes de communication de renseignements 131
8. Le code d'ethique et de deontologie des administrateurs de la Societe de l'assurance automobile du Quebec 138
9. Statistiques 1978-2003 142
10. Donnees relatives aux activites de la Societe 151

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.3)

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.1)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Règlement sur les allocations de présence et autres frais des membres du Comité consultatif médical et optométrique (C-24.1, r.0.1)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r.0.2.1)

Règlement sur la détermination des infractions au Code de la sécurité routière dont l'amende est payable suite à la remise d'un billet d'infraction (C-24.1, r.3)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur la forme et la teneur du billet d'infraction, de l'avis préalable et de l'avis sommaire prévus dans le Code de la sécurité routière (C-24.1, r.9)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.1, r.14.01)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Règlement sur les casques protecteurs pour motocyclistes, cyclomotoristes, motoneigistes et leurs passagers (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r.0.1.03)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et the *National Police Agency* de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de la Floride concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.1.1)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 0.1.4.1)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le Gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.6)

Règlement sur les frais et la procédure en matière pénale (C-24.2, r.0.3)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds (C-24.2, r.1.01)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r.4.1.3)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 4.2.1)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Frais d'inscription et de mise à jour annuelle de l'inscription au registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (P-30.3,C.T. G.O. 2001 1 359)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-01, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra provinciales (L.R.C., 1985, C-29, 3e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

LES PRINCIPAUX SERVICES

La présente annexe établit la liste des principaux services que fournit la Société.

Services généraux

- Renseignements généraux
- Traitement des plaintes

Services aux accidentés

- Indemnisation
  - Assistance pour remplir une demande
  - Prise en charge rapide
  - Décisions d'indemnisation
  - Révision des décisions d'indemnisation
- Rapatriement des accidentés hors Québec
- Réadaptation
  - Évaluation des besoins en réadaptation
  - Préparation et suivi du plan de réadaptation
  - Assistance dans les démarches
  - Encadrement et soutien pour besoins connexes
- Renseignements spécialisés

Services aux usagers de la route

- Permis de conduire
  - Évaluation des conducteurs
  - Délivrance et renouvellement d'un permis de conduire
  - Perception des droits et contributions d'assurance
  - Évaluation médicale des conducteurs
  - Suspension et révocation du permis de conduire
  - Révision des décisions prises pour raison médicale
  - Validité d'un permis de conduire
- Immatriculation
  - Délivrance et renouvellement de l'immatriculation
  - Perception des droits et contributions d'assurance
  - Perception en application du Régime d'immatriculation international (IRP)
  - Transfert de propriété
  - Remisage et mise au rancart de véhicule
  - Attestation de conformité
  - Enregistrement des véhicules routiers
  - Permis spéciaux de circulation
- Suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- Renseignements spécialisés

Services aux personnes handicapées

- Analyse et évaluation de la demande d'adaptation de véhicule
- Délivrance de vignettes de stationnement

Services de surveillance et de contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise

- Contrôle sur route
- Contrôle en entreprise
- Contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique
- Contrôle du Programme d'entretien préventif

LES CENTRES DE SERVICE

Pour offrir ses services dans toutes les régions du Québec, la Société dispose d'un réseau de 45 centres de service, de 109 mandataires[74] et de 10 unités mobiles rattachées à des centres de service. Les adresses des centres de service sont les suivantes :

ALMA
100, rue Saint-Joseph Sud
G8B 7A6

ANJOU
7500, boulevard des
Galeries d'Anjou
bureau 85 H1M 3M4

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
G5C 1C5

BAIE-SAINT-PAUL
2, route de l'Équerre
rez-de-chaussée G3Z 2Y5

BONAVENTURE
166, route 132 Est,
case postale 296 G0C 1E0

DONNACONA
325, rue de l'Église G0A 1T0

DORVAL
2350, boulevard Hymus
H9P 1J9

DRUMMONDVILLE
80, rue Belleville J2C 5T1

GASPÉ
39, montée Sandy Beach
G4X 2A9

GATINEAU
975, boulevard Saint-Joseph
J8Z 1W8

GRANBY
840, rue Principale J2G 2Z2

ÎLES-DE-LA-MADELEINE
498, route Principale,
Cap-aux-Meules G0B 1B0

JOLIETTE
490, boulevard de l'Industrie
J6E 8V3

LACHUTE
505, rue Béthany J8H 4A6

LA SARRE
77, 2e Rue Est J9Z 3G8

LAVAL
1545, boulevard Le Corbusier
bureau 75, Galeries de Laval
H7S 2K6

LÉVIS
44, route Kennedy
Les Promenades Lévis-Lauzon
G6V 6C5

LONGUEUIL
1000, boulevard Curé-Poirier Est
J4J 4X1

MATANE
595, avenue du Phare Est
Les Promenades du Saint-Laurent
G4W 4L6

MONT-LAURIER
785, rue de la Madone J9L 1T3

MONTMAGNY
5, avenue Valcourt G5V 4H9

MONTRÉAL
855, boulevard Henri-Bourassa
Ouest
bureau 100 H3L 1P3

MONTRÉAL
855, boulevard Henri-Bourassa
Ouest
bureau 200 H3L 1P3
(Centre d'évaluation des
conducteurs)

MONTRÉAL
965, boulevard Maisonneuve Est
rez-de-chaussée H2L 1Z3

QUÉBEC
1400, avenue Saint-Jean-Baptiste
bureau 180 G2E 5B7

QUÉBEC
787, boulevard Lebourgneuf
G2J 1C3

RIMOUSKI
92, 2e Rue Ouest G5L 8B3

RIVIÈRE-DU-LOUP
268, boulevard Hôtel-de-Ville
G5R 5C8

ROBERVAL
1221, boulevard Marcotte
Carrefour Jeannois G8H 3B8

ROUYN-NORANDA
1375, avenue Larivière J9X 6M6

SAGUENAY
2655, boulevard du Royaume
G7S 4S9

SAINT-HYACINTHE
1200, boulevard Casavant Ouest
J2S 8B9

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
320, boulevard du Séminaire
J3B 5K9

SAINT-JÉRÔME
339, boulevard Jean-Paul-Hogue
J7Z 7A5

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
1090, avenue du Palais
G0S 2V0

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
85, rue Notre-Dame, bureau 16
J6S 1E7

SEPT-ÎLES
421, rue Arnaud G4R 3B3

SHAWINIGAN
5023, boulevard des Hêtres
bureau 09 G9N 4V7

SHERBROOKE
2885, boulevard de Portland
J1L 2S1

SOREL-TRACY
26, Place Charles-de-Montmagny
J3P 7E3

THETFORD MINES
222, boulevard Smith Sud
G6G 6N7

TROIS-RIVIÈRES
3225, boulevard Saint-Jean
G9B 1X5

VAL-D'OR
1165, rue Germain J9P 6B1

VICTORIAVILLE
600, boulevard Jutras Est,
bureau 50 G6S 1C9

VILLE-MARIE
1-H, rue Notre-Dame Nord
J9V 1W3

74. Parmi les 109 mandataires, il y a 9 succursales du CAA, 34 caisses Desjardins et 2 bureaux de la Commission des transports du Québec.

LES POINTS DE SERVICE EN CONTRÔLE ROUTIER

Les points de service de l'agence Contrôle routier Québec sont répartis sur le territoire du Québec. Les adresses en sont les suivantes :

BAIE-COMEAU
SCR CÔTE-NORD
625, boulevard Laflèche G5C 1C5

CHANDLER
SCR CHANDLER
220, rue Commerciale Est
case postale 700 G0C 1K0

CHARNY
SCR CHAUDIÈRE-APPALACHES
5377, de la Symphonie G6X 3B6

GATINEAU
SCR OUTAOUAIS
975, boulevard Saint-Joseph, bureau 127 J8Z 1W8

JONQUIÈRE
SCR SAGUENAY
2655, boulevard du Royaume G7S 4S9

LAVAL
SCR LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE
1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75
Galeries Laval H7S 2K6

LONGUEUIL
SCR LONGUEUIL
1010, boulevard Curé-Poirier Est J4J 4X1

MONTRÉAL
SCR MONTRÉAL-OUEST
7575, boulevard Henri-Bourassa Ouest
bureau 66 H4S 1Z2

MONTRÉAL
SCR MONTRÉAL-EST
7510, rue Jarry Est, bureau 30 H1J 1G9

QUÉBEC
SCR QUÉBEC
1685, boulevard Wilfrid-Hamel Ouest
RDC G1N 3Y7

RIMOUSKI
SCR RIMOUSKI
92, 2e Rue Ouest G5L 8B3

RIVIÈRE-DU-LOUP
SCR RIVIÈRE-DU-LOUP
319A, boulevard Hôtel-de-Ville G5R 5S4

ROBERVAL
SCR LAC-SAINT-JEAN
1221, boulevard Marcotte
Carrefour Jeannois G8H 3B8

ROUYN-NORANDA
SCR ROUYN-NORANDA–TÉMISCAMINGUE
1375, avenue Larivière J9X 6M6

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
SCR SAINT-JEAN
320, boulevard du Séminaire J3B 5K9

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
SCR SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
75, rue Maden, bureau 200 J6S 3V4

SHERBROOKE
SCR ESTRIE
2865, boulevard de Portland J1L 2S1

TROIS-RIVIÈRES
SCR MAURICIE–CENTRE-DU-QUÉBEC
3235, boulevard Saint-Jean G9B 1X5

VAL-D'OR
SCR VAL-D'OR–NORD-DU-QUÉBEC
1335, chemin Sullivan J9P 1M2

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005 AJUSTÉ

Mission — PROTÉGER ET ASSURER LA PERSONNE CONTRE LES RISQUES LIÉS À L'USAGE DE LA ROUTE

Enjeux	OFFRIR UNE PRESTATION DE SERVICE DE QUALITÉ ADAPTÉE AUX ATTENTES DES CITOYENS		ASSURER LA PÉRENNITÉ DU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE		AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES SUR LE RÉSEAU ROUTIER			ACCOMPLIR LA MISSION AVEC EFFICACITÉ ET EFFICIENCE			
Orientations	1 Garantir à la clientèle des services de qualité		2 Faire évoluer le régime québécois d'assurance automobile et le mettre en valeur auprès de la population		3 Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec			4 Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats			
Axes d'intervention	1.1 Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens	1.2 Garantir la sécurité et l'intégrité de l'information	2.1 Veiller à l'équilibre financier du régime	2.2 Améliorer l'information sur le régime	3.1 Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier	3.2 Améliorer le comportement des usagers de la route	3.3 Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et de la marchandise	4.1 Partager une vision d'entreprise	4.2 Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats	4.3 Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre	4.4 Veiller au mieux-être du personnel
Objectifs	Améliorer l'accès aux services de la Société	Garantir la sécurité et l'intégrité des données	Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations	Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société	Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs	Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leur capacité de conduire est affaiblie par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue	Réduire le taux de défectuosités mécaniques majeures sur les véhicules lourds	Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la mission, de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation	Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats	Préparer et planifier la relève du personnel	Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante
	Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé visant un prompt retour à une vie normale	Préparer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information		Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime	Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou de baisse de capacité	Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse	Maximiser les effets du contrôle routier		Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes	Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)	
	Prévenir les litiges					Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière			Développer l'information stratégique de la Société		
	Favoriser le règlement à l'amiable des litiges					Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants					
	Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle					Améliorer la sécurité des piétons					
						Consolider et développer le partenariat et accentuer l'action régionale de la Société en sécurité routière					

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Vous nous téléphonez?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Vous nous écrivez?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Vous vous rendez dans un centre de service?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés de conduite?

- Vous fixer un rendez-vous, pour passer un examen théorique ou pratique,
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

Vous demandez ou renouvelez votre permis de conduire?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

Vous êtes propriétaire et exploitant de véhicules lourds?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Vous êtes accidenté de la route?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

Vous êtes intercepté sur la route par un contrôleur routier?

- Minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée.

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

LA LISTE DES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Organismes	Raisons	Articles de loi
Association américaine des administrateurs en transport motorisé (AAMVA) **Bureaux des véhicules automobiles américains** ***U.S. Federal Highway***	Entente à propos de l'accès et de l'utilisation des renseignements communiqués à travers le réseau IRE/AAMVA entre le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et l'Association américaine des administrateurs en transport motorisé Assurer la confidentialité des renseignements communiqués par la Société à travers le réseau d'échange de renseignements (EID/IRE) Canada/Etats-Unis	*Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	Communication, sur demande de la CARRA, du rapport d'enquête sur la vie maritale d'une victime de la route afin de déterminer l'admissibilité à une rente de retraite du conjoint survivant	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 156 de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (R-10)*
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	Accès au système informatique de la CARRA afin de vérifier l'admissibilité d'un employé à la retraite sur demande et avec l'autorisation de ce dernier Accès au système informatique de la CARRA afin de consulter les données de participation des employés	*Articles 53 et 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM)	Assurer la confidentialité des renseignements communiqués par la Société à travers le réseau d'échange de renseignements (EID/IRE) Canada/États Unis	*Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
CCATM **407 ETR *Concession Company Limited*** **(autoroute à péage de l'Ontario)**	Identification des propriétaires de véhicules immatriculés au Québec afin de percevoir et de recouvrer, auprès de ces derniers, les montants des péages, frais, droits et autres paiements exigibles à l'égard de l'utilisation de l'autoroute 407 Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	*Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 12 de la Loi visant à intéresser le secteur privé à améliorer l'infrastructure des transports, réduire la circulation engorgée, créer des emplois et stimuler l'activité économique par la vente de l'autoroute 407 (Lois de 1998 de l'Ontario, Chapitre 28)* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
CCATM **Manufacturiers automobiles** **Concessionnaires automobiles** **Transports Canada**	L'entente vise à permettre aux manufacturiers automobiles, aux concessionnaires automobiles et à Transports Canada de retrouver les propriétaires d'un véhicule faisant l'objet d'un avis de rappel délivré par Transports Canada Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	*Article 608 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
CCATM **Environnement Canada**	L'entente vise à permettre à Environnement Canada d'obtenir le nom et l'adresse des propriétaires d'un véhicule faisant l'objet d'un rappel en vertu de la Loi sur l'environnement Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	*Article 608 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
CCATM **Justice Canada** **(armes à feu)**	Lettre d'entente permettant au registraire des armes à feu de vérifier l'identité des demandeurs d'un permis d'arme à feu Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la Société	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 55.2 de la Loi sur les armes à feu (1995, C. 39)* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
CCATM **Statistique Canada**	Communication de renseignements à Statistique Canada dans le cadre de l'Étude nationale sur l'utilisation des véhicules Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la Société	*Article 125 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*

75. Sont exclus de cette liste les contrats de services (mandats de gestion incluant une communication de renseignements nominatifs), ainsi que les ententes relatives à la communication de renseignements anonymisés.

Organismes	Raisons	Articles de loi
CCATM **Transports Canada**	L'entente vise à permettre à Transports Canada d'obtenir le nom et l'adresse du propriétaire d'un véhicule importé au Canada et immatriculé au Québec à l'occasion d'une enquête sur la conformité des véhicules Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	*Articles 7(2), 7(4), 14(1) et 15(3) de la Loi sur la sécurité automobile (1993, C. 16)* *Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Comité paritaire camionnage – Montréal	Identification et poursuite du propriétaire d'un véhicule qui fait du camionnage et qui ne respecte pas le Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal	*Article 67.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 22 de la Loi sur les décrets de convention collective (D-2)* *Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal*
Commission de la construction du Québec	Entente administrative pour la communication de renseignements par échange de documents informatisés, dans le but d'identifier les contrevenants aux lois administrées par cet organisme	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 123.4 de la Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (R-20)*
Commission de la protection du territoire agricole	Identification et poursuite des contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 13 et 19 de la Loi sur la protection du territoire agricole (P-41.1)* *Article 34 de la Loi sur l'acquisition des terres agricoles par des non-résidents (A-4)*
Commission de la santé et de la sécurité du travail	Couplage de fichiers dans le but d'éviter la double indemnisation et prise de décisions conjointes afin de départager la responsabilité de chacun des organismes lorsqu'une personne qui réclame une indemnité de remplacement du revenu reçoit déjà une indemnité versée par l'autre organisme	*Articles 68 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 18.3 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur le 31 décembre 1989* *Article 83.66 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 1er janvier 1990* *Article 449 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (A-3.001)*
Commission des normes du travail	Communication de la nouvelle adresse de la personne ayant formulé une plainte à la Commission des normes du travail, afin de permettre à cet organisme d'achever le traitement de la plainte	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 5, 6, 6.1, 39 et 108 de la Loi sur les normes du travail (N-1.1)*
Commission des transports du Québec	Échange de renseignements et services relatifs à l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	*Articles 67 et 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 11, 18, 22 et 49 de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3)* *Loi sur les transports routiers effectués par des entreprises extraprovinciales*
Commission des valeurs mobilières	Identifier certaines personnes aux fins d'une enquête, d'un interrogatoire et d'une signification de poursuites judiciaires	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 237 et suivants de la Loi sur les valeurs mobilières (V-1.1)*
Communauté urbaine de Montréal - Bureau du taxi	Accès téléinformatique pour la délivrance des permis de chauffeur de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 59.1 et 116.2 de la Loi sur le transport par taxi (T-11.1)* *Règlement 97 relatif au transport par taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal*

Organismes	Raisons	Articles de loi
Curateur public	Échange de renseignements sur les véhicules saisis avant le 1er mai 2000 (par suite d'une conduite durant sanction) afin de permettre au Curateur d'en disposer conformément à la loi	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 209.16 à 209.28 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Curateur public	Transmission des renseignements sur les sommes versées aux personnes d'âge mineur à la suite d'une réclamation, afin de permettre au Curateur public d'administrer les biens des personnes qu'il représente et d'exercer son pouvoir de surveillance et de vérification sur les tutelles et les curatelles privées	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 83.27 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)* *Article 217 du Code civil du Québec (L.Q. 91, c. 64)* *Articles 20 à 23 et 27 de la Loi sur le curateur public (C-81)*
Développement des ressources humaines Canada **Direction du travail**	Dans le cadre d'une enquête, la Société communique au demandeur une copie du rapport d'accident de la route dans lequel est décédé un employé de la fonction publique fédérale	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 173 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Articles 141.(4) et 141.(5) du Code canadien du Travail*
Direction générale des acquisitions	Identification du dernier propriétaire connu d'un véhicule saisi pour conduite durant sanction et que le propriétaire ne désire pas récupérer à la fin de la saisie Mandat pour la disposition des véhicules saisis, confié à la Direction générale des acquisitions	*Articles 7 et 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives* *Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Environnement Canada	Attestation de propriété requise dans le cadre d'une poursuite pour infraction à la Loi canadienne sur la protection de l'environnement	*Articles 59 par. 3°, 60 et 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 217 de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	Communication à la SAAQ des renseignements sur les titulaires de la carte d'exploitation agricole aux fins de l'immatriculation des véhicules de ferme	*Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 611.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 51 du Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers*
Ministère de l'Environnement du Québec	Renseignements sur les immatriculations requis dans le cadre des enquêtes effectuées par le ministère	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Loi sur la qualité de l'environnement (Q-2)* *Autres lois administrées par le ministère*
Ministère de la Justice du Québec **(ministère et palais de justice)**	Entente relative à l'échange de renseignements et à l'établissement d'un lien téléinformatique permettant l'accès aux renseignements sur les adresses, les permis de conduire et les immatriculations, en vue de la préparation des dossiers de la cour	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 16 et 57 de la Loi sur les poursuites sommaires (P-15)* *Articles 473 et 993 du Code de procédure civile (C-25)* *Articles 25 et 26 de la Loi sur les jurés (J-2)*
Ministère de la Justice du Québec **(Bureau juridique du Code de la route)**	Identification du contrevenant et mise à jour de son dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 587 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Ministère de la Justice du Québec	Transmission à la Société de l'information sur les infractions (à la sécurité routière) impliquant des propriétaires et exploitants de véhicules lourds	*Article 587.1 du Code de la sécurité routière* *Chapitre 40 des Lois de 1998* *Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*

Organismes	Raisons	Articles de loi
Ministère de la Sécurité publique	Communication des noms et adresses des conducteurs visés par la loi, afin qu'ils suivent le programme de formation Alcofrein	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 76 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	Couplage de fichiers dans le but d'éviter la double indemnisation et pour remettre au ministre les montants déduits de l'indemnité de remplacement du revenu que le prestataire doit rembourser au ministre	*Article 98 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (S-23.001)* *Article 83,28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)* *Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	Retracer les débiteurs de la Société	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 202 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 83.50 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)*
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille[76]	Vérifier l'exactitude de l'adresse et des renseignements sur les véhicules appartenant à la clientèle du ministère afin de repérer les situations non déclarées qui peuvent influer sur les montants à verser aux prestataires ou à récupérer auprès des débiteurs du ministère Permettre aux enquêteurs du ministère de formuler des demandes de renseignements à la SAAQ au lieu de recourir aux assignations à la production de documents (*subpoena*)	*Articles 67 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 9, 39, 98, 145 et 146 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (S-32.001)* *Règlement sur le soutien du revenu (S-32.001, r.1)*
Ministère des Affaires intergouvernementales **Bureau du protocole**	Communication de la liste des détenteurs de plaques consulaires et diplomatiques	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 17 de la Loi sur le ministère des Relations internationales (M-25.1)* *Articles 10, 41 et 47 de la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques* *Articles 24, 55, 73 et 74 de la Convention de Vienne sur les relations consulaires*
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	Vérification du statut de résidence d'une victime d'un accident d'automobile afin de déterminer son admissibilité à une indemnité prévue par la Loi sur l'assurance automobile	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 1, par. 3° du Règlement sur la définition de certains mots et expressions de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)*
Ministère des Ressources naturelles	Entente administrative au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés et par télécopieur, afin d'identifier et de poursuivre les contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 2, 27, 28 à 28.2, 32, 34, 137, 138, 151, 156, 161, 173, 184,2, 185 et 205 de la Loi sur les forêts (F-4.1)* *Articles 2 à 5 et 8 du Règlement sur les normes de mesurage des bois récoltés (F-4.1)* *Articles 19, 26, 27, 128, 140, 157, 160, 176, 183, 185 et 227 de la Loi sur les mines (M-13.1)* *Articles 53 à 55 de la Loi sur les terres du domaine public (T-8.1)* *Articles 14 et 17 de la Loi sur les produits pétroliers (C-31)*
Ministère des Transports du Québec[76]	Entente administrative au sujet de l'accès aux renseignements par lien téléinformatique et à propos de la transmission de certains documents pour le développement des programmes en sécurité routière et la prévention des accidents de la route, la délivrance et la gestion des permis spéciaux de circulation	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 633 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 3 du Règlement sur le permis spécial de circulation* *Article 3(f) de la Loi sur le ministère des Transports (M-28)*

76. Nouvelle entente ou entente modifiée en 2003.

Organismes	Raisons	Articles de loi
Ministère du Revenu du Québec	Accès téléinformatique aux renseignements sur les conducteurs et les véhicules pour l'application des lois fiscales et de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires	*Articles 69 et 71 de la Loi sur le ministère du Revenu (M-31)* *Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (P-2.2)*
Ministère du Revenu du Québec[77]	Vérification, par le ministère, des dossiers d'exploitation des parcs de véhicules routiers immatriculés sous le Régime d'immatriculation international (IRP)	*Articles 13.1, 610.1 et 610.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Articles 69.0.1, 69.1, 69.5.1 et 69.8 de la Loi sur le ministère du Revenu (M-31)* *Articles 67, 68.1 et 171 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
New York Thruway Authority **(Autoroute à péage de l'État)**	Identification des propriétaires de véhicules immatriculés au Québec, afin de percevoir et de recouvrer, auprès de ces derniers, les montants des péages, les frais, les droits et les autres paiements exigibles à l'égard de l'utilisation des autoroutes à péage de l'État de New York	*Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 361 du chapitre 43-A des lois consolidées de l'État de New York*
Office de la langue française **Commission de protection de la langue française**	Entente administrative au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés et par télécopieur, dans le but de voir au respect des dispositions de la Charte en matière d'affichage public et de publicité commerciale – Identification des contrevenants et poursuites	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 58, 68, 174 et 175 de la Charte de la langue française (C-11)* *Article 17 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires*
Office de la protection du consommateur	Accès téléinformatique nécessaire aux enquêtes entreprises à la suite de plaintes au sujet, notamment, du commerce et de la réparation de véhicules automobiles, de l'altération d'odomètre, des contrats de crédit ou des pratiques de commerce liés à un véhicule automobile	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 151 à 181, 219, 237 et autres de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1)* *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1, r.1)*
Régie de l'assurance maladie du Québec	Recours subrogatoire (frais médicaux pour les accidents hors Québec)	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 45 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)* *Article 10 de la Loi sur l'assurance maladie (A-29)*
Régie de l'assurance maladie du Québec	Transmission des changements d'adresse des conducteurs et propriétaires de véhicules pour la mise à jour du fichier d'inscription des bénéficiaires à la RAMQ	*Article 68 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 22.2 de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (R-5)* *Article 19 du Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la RAMQ*
Régie de l'assurance maladie du Québec	Communication à la Société des renseignements sur les frais liés à la santé, engendrés par des accidents d'automobile, dans le but de déterminer le montant à rembourser au Fonds consolidé du revenu	*Articles 155.2 et 155.4 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)* *Article 67, 6e alinéa de la Loi sur l'assurance maladie (A-29)* *Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Régie des rentes du Québec	Entente de service pour l'intégration des rentes et des indemnités	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 105.1, 106.3 et 180.3 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (R-9)* *Article 83.28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)*

77. Nouvelle entente ou entente modifiée en 2003.

Organismes	Raisons	Articles de loi
Régie des rentes du Québec	Couplage de fichiers – éviter la double indemnisation	*Articles 67 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 41 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 31 décembre 1989* *Articles 106.3 et 139 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (R-9)* *Article 83.28, dernier alinéa de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)*
Régie des rentes du Québec	Échange de renseignements nominatifs avec autorisation des personnes en cause	*Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Régie du bâtiment	Identification et poursuite des contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 46, 48 et 112 de la Loi sur le bâtiment (B-1.1)*
Registre des droits personnels et réels mobiliers	Vérification de l'existence de créance hypothécaire affectant un véhicule saisi pour conduite durant sanction avant de procéder à sa disposition	*Articles 7 et 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*
Service anticrime des assureurs	Accès téléinformatique à l'historique de propriété d'un véhicule faisant l'objet d'une enquête par l'assureur à la suite d'une réclamation pour vol ou d'une réclamation frauduleuse	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Servirap	Mandataire des assureurs pour l'obtention de renseignements à la Société Transmission de la copie du rapport d'accident à l'assureur du conducteur, du passager, du propriétaire du véhicule ou de toute autre personne impliquée dans l'accident	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 607 et 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Société d'habitation du Québec	Identifier le lieu de résidence et entreprendre le recouvrement ou les démarches légales contre les débiteurs de la Société d'habitation du Québec Déterminer si une personne occupe un logement à prix modique, ou en partage l'occupation, en conformité avec la législation	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (S-8, r.1.3)* *Programme d'aide à la restauration Canada-Québec* *Autres programmes confiés à l'organisme*
Société des parcs et de la faune	Accès, par échange de documents informatisés, aux renseignements sur les propriétaires de véhicules, afin d'identifier les contrevenants aux lois administrées par l'organisme et d'entreprendre les poursuites pénales	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (C-61.1)* *Article 54 de la Loi sur les terres du domaine de l'État (T-8.1)*
Sûreté du Québec **(Ministère de la Sécurité publique)** **Contrôleurs routiers**	Accès, par les contrôleurs routiers, aux renseignements sur les véhicules et les conducteurs américains pour l'application du Code de la sécurité routière	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 39 et 39.1 de la Loi de police (P-13)*
Sûreté du Québec **(Ministère de la Sécurité publique)**	Accès des policiers, au moyen de la téléinformatique, aux renseignements sur les conducteurs et sur les véhicules, par l'entremise du Centre de renseignements policiers du Québec	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 519.1 et suivants du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Sûreté du Québec **(Ministère de la Sécurité publique)**	Vérification des antécédents judiciaires du personnel des mandataires en permis et immatriculation (avec le consentement écrit des personnes visées)	*Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1)*
Ville - Communauté urbaine de Montréal **Planification du territoire**	Identification et poursuite des contrevenants qui enfreignent le règlement en matière de circulation dans les parcs de la CUM	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 5 du Règlement no 82 relatif à la fréquentation et à la conservation des parcs régionaux*

Organismes	Raisons	Articles de loi
Ville - Communauté urbaine de Montréal **Service de police**	Accès téléinformatique pour l'application des lois sur le territoire de la CUM	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Lois et règlements relatifs à la circulation et au stationnement des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal*
Ville - Cour municipale de Montréal **Ville - Cour municipale de Québec**	Entente relative à l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés par XCOM, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 92.1, 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Articles 364 et 365 du Code de procédure pénale (C-25.1)* *Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement*
Ville – Ville de Québec – Service de police	Rapport d'événement relatif à une saisie de véhicule dont le client demande la remise Rapport d'événement ou autres documents se rapportant à un dossier d'usurpation d'identité	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 96, 209.12 et 209.11 du Code de la sécurité routière (C-24.2)*
Villes – municipalités (cours municipales) au Québec	Entente au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire Accès à tout constat et à toute déclaration de culpabilité à l'égard d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds, afin de mettre à jour son dossier de comportement	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Articles 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement*
Villes ontariennes : **Ottawa** **Vanier** **Pembrooke** **Hawkesburry** **Ville de New York**	Identification d'un contrevenant aux lois et aux règlements relatifs à la sécurité routière et à la circulation routière à l'extérieur du Québec	*Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Règlements sur la circulation et le stationnement*
Ville de Laval – Service de protection des citoyens **Ville de Longueuil – Direction de la police**	Transmission du sous-fichier des rapports d'accidents délivrés par les policiers de la ville, afin de repérer les points dangereux du réseau routier municipal et de planifier les activités policières	*Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)* *Article 173 du Code de la sécurité routière (C-24.2)* *Article 48 de la Loi sur la police (2000, chapitre 12)*

ANNEXE 8

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Préambule

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par des vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation prévu à la Loi sur l'assurance automobile, (L.R.Q., c. A-25);
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30), prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

À cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, (Décret n° 824-98 du 17 juin 1998), énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

Chapitre I
Dispositions générales

1 À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« organisme » : la Société de l'assurance automobile du Québec ou, dans le cas visé par le paragraphe 4 de l'article 2, l'organisme ou l'entreprise dont le représentant de la Société est administrateur ou membre.

2 Le présent code s'applique aux personnes suivantes qu'il désigne comme « administrateurs » :

1 les membres du conseil d'administration de la Société;

2 le président et directeur général;

3 les vice-présidents;

4 les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

3 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et de responsabiliser les administrateurs.

4 Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Chapitre II

Principes d'éthique

5 L'administrateur *contribue, dans le cadre de ses fonctions,* à la réalisation de la mission de l'organisme et à la bonne administration de ses biens.

6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de l'organisme.

Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

7 L'administrateur assure la promotion et la mise en oeuvre des valeurs organisationnelles de l'organisme, notamment :

- la primauté du client;
- la qualité du travail;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
- la responsabilisation des employés et employées;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

Chapitre III

Règles déontologiques

LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

8 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

9 L'administrateur respecte le caractère confidentiel de l'information reçue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

10 L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant l'organisme.

11 L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

12 Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 8, 9, 10 et 11 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

13 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 8, 9 et 10.

14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

LA LOYAUTÉ ET L'INTÉGRITÉ

15 Le président et directeur général de même que les vice-présidents exercent leurs fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement les nomme ou les désigne à d'autres fonctions.

Sous réserve de l'autorisation du président et directeur général, les vice-présidents peuvent exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Le président et directeur général peut exercer ces mêmes activités et selon les mêmes conditions avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16 Le président et directeur général et les vice-présidents font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

17 L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19 L'administrateur ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20 L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

Cette obligation n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

21 L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de l'organisme.

23 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de l'organisme ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'IMPARTIALITÉ

24 L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de l'organisme, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

25 L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il déclare à l'organisme tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'obligation de confidentialité énoncée aux articles 9 et 12, l'administrateur visé au paragraphe 4 de l'article 2 doit aussi faire cette déclaration à la Société.

26 Le président et directeur général de même que les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

27 L'administrateur autre que ceux visés à l'article 26 qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme, doit, sous peine de révocation, déclarer par écrit cet intérêt au président et directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28 Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur n'est pas notamment en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il participe à l'élaboration et à l'approbation des mesures d'application générale liées directement ou indirectement à la mission de l'organisme.

29 Dans les 60 jours de sa nomination et, par la suite, le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, l'administrateur remet par écrit au président et directeur général la déclaration prévue à l'article 25.

L'administrateur met à jour cette déclaration au plus tard 60 jours après la survenance d'un changement significatif.

Chapitre IV
Modalités d'application

30 Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues. À la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique.

31 Le présent code est accessible au public. De plus, il fait l'objet d'une publication dans le rapport annuel de l'organisme.

32 Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour mettre en oeuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, le cas échéant, les sanctions appropriées lorsque les dérogations à l'éthique ou à la déontologie concernent le président et directeur général, les membres du conseil d'administration et les vice-présidents.

Lorsque de telles dérogations concernent les personnes visées au paragraphe 4 de l'article 2, le président et directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.

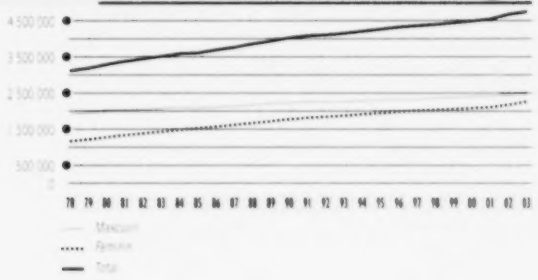
33 L'administrateur en fonction le 1er septembre 1999 doit transmettre au président et directeur général au plus tard le 1er novembre 1999 la déclaration visée à l'article 29 relative aux situations susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.

Le présent code entre en vigueur le 1er septembre 1999.

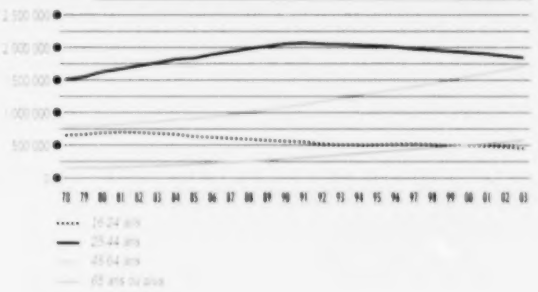
STATISTIQUES 1978-2003

Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire augmente en moyenne de 1,6 p. 100 par année. Signalons qu'en 2003, les femmes représentent 46,8 p. 100 des titulaires, ce qui est beaucoup plus que les 37,7 p. 100 auxquels elles correspondaient en 1978.

NOMBRE DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE
• selon le sexe



NOMBRE DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE
• selon le groupe d'âge

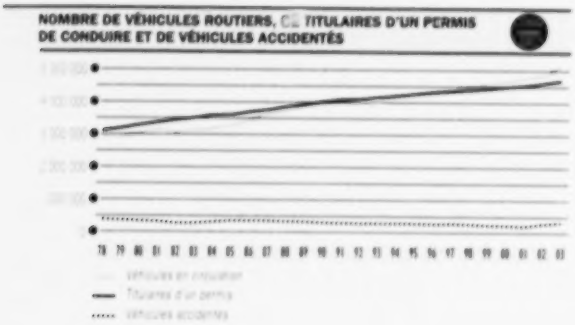


Nombre de titulaires de permis de conduire • *selon le sexe et le groupe d'âge* — de 1978 à 2003

ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin *	Féminin **	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans ou plus **	
1978	1 944 843	1 176 624	0	658 854	1 515 600	794 333	152 680	3 121 467
1979	1 972 795	1 224 566	0	670 534	1 556 540	809 176	161 111	3 197 361
1980	2 011 871	1 286 634	0	697 776	1 633 596	810 622	156 511	3 298 505
1981	2 041 656	1 344 665	0	709 617	1 678 879	831 274	166 551	3 386 321
1982	2 063 205	1 393 560	0	702 326	1 726 912	850 665	176 862	3 456 765
1983	2 080 367	1 441 153	0	688 390	1 773 460	871 825	187 845	3 521 520
1984	2 105 428	1 492 834	0	674 103	1 825 746	898 921	199 492	3 598 262
1985	2 093 296	1 522 157	0	640 626	1 845 869	915 252	213 706	3 615 453
1986	2 125 357	1 578 809	0	627 555	1 901 023	947 312	228 276	3 704 166
1987	2 144 767	1 627 025	0	611 950	1 942 840	976 581	240 421	3 771 792
1988	2 191 195	1 678 805	8 247	599 596	1 988 929	1 014 744	258 484	3 870 000
1989	2 218 573	1 728 381	7 750	581 923	2 026 586	1 054 125	276 570	3 946 954
1990	2 251 607	1 781 364	7 839	570 001	2 064 038	1 095 720	295 373	4 032 971
1991	2 269 568	1 822 800	7 518	556 945	2 074 856	1 138 281	314 768	4 092 368
1992	2 262 853	1 848 373	7 693	525 773	2 060 361	1 183 299	334 100	4 111 226
1993	2 276 174	1 882 798	8 094	514 097	2 053 071	1 228 313	355 397	4 158 972
1994	2 293 544	1 919 048	8 188	510 375	2 040 697	1 275 485	377 847	4 212 592
1995	2 315 689	1 955 658	8 167	512 123	2 030 651	1 319 812	400 594	4 271 347
1996	2 335 936	1 992 139	7 286	519 724	2 013 872	1 364 628	422 565	4 328 075
1997	2 346 636	2 019 373	6 600	523 425	1 984 673	1 406 359	444 952	4 366 009
1998	2 365 139	2 037 553	6 635	513 693	1 966 707	1 451 130	464 527	4 402 692
1999	2 386 680	2 060 759	6 984	501 474	1 945 804	1 507 688	485 489	4 447 439
2000	2 409 555	2 087 442	6 936	497 697	1 925 577	1 562 947	503 840	4 496 997
2001	2 432 078	2 113 383	6 432	494 180	1 905 709	1 615 961	523 179	4 545 461
2002	2 455 670	2 145 149	6 840	488 673	1 884 776	1 677 635	542 895	4 600 819
2003	2 479 014	2 176 598	7 696	483 670	1 865 285	1 735 863	563 098	4 655 612

Note : Ces données représentent le nombre de titulaires de permis de conduire en date du 1er juin de chaque année. Depuis le 29 juin 1987, le nombre de titulaires de permis de conduire comprend les titulaires de permis pour cyclomoteur. Ces derniers doivent être âgés de 14 ans ou plus.

Depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation moyenne de 2,2 p. 100 par année. En 2003, pour la première fois, le nombre de véhicules en circulation dépasse les 5 millions.



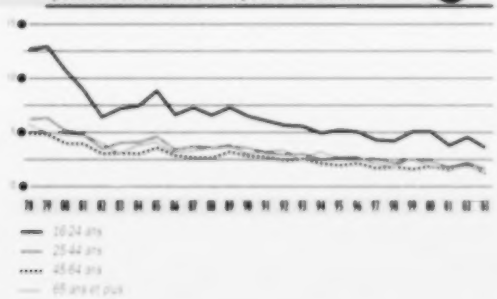
Nombre de véhicules en circulation • *de titulaires d'un permis de conduire et de vehicules accidentés* **de 1978 à 2003**

ANNÉE	VÉHICULES EN CIRCULATION			TITULAIRES DE PERMIS	VÉHICULES ACCIDENTÉS
	PROMENADE (automobiles et camions légers)	COMMERCIAUX ET AUTRES	TOTAL DES VÉHICULES		
1978	2 110 235	841 152	2 951 387	3 121 467	401 949
1979	2 114 814	818 868	2 933 682	3 197 361	379 898
1980	2 263 046	773 709	3 036 755	3 298 505	359 681
1981	2 331 584	840 472	3 172 056	3 386 321	340 995
1982	2 320 421	750 691	3 071 112	3 456 765	289 784
1983	2 352 778	783 055	3 135 833	3 521 520	295 347
1984	2 407 997	794 490	3 202 487	3 598 262	332 790
1985	2 285 479	995 542	3 281 021	3 615 453	374 074
1986	2 447 553	1 019 566	3 467 119	3 704 166	369 222
1987	2 634 342	1 015 637	3 649 979	3 771 792	372 811
1988	2 762 391	1 002 782	3 765 173	3 870 000	355 595
1989	2 834 156	1 049 924	3 884 080	3 946 954	347 071
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 057
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 170
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 017
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 102
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	305 488
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	299 541
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	284 789
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	299 928
1998	3 277 703	1 218 673	4 496 376	4 402 692	281 802
1999	3 338 852	1 241 805	4 580 657	4 447 439	259 576
2000	3 388 123	1 272 824	4 660 947	4 496 997	245 310
2001	3 459 270	1 303 421	4 762 691	4 545 461	227 911
2002	3 532 896	1 348 369	4 881 265	4 600 819	240 738
2003	3 643 556	1 419 893	5 063 449	4 655 612	251 889

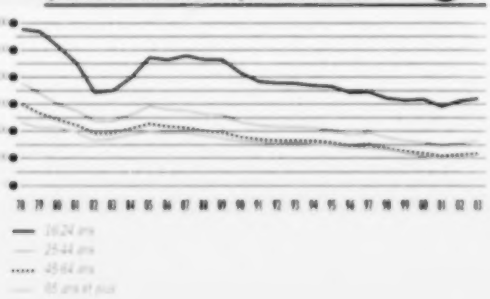
Note : Le nombre de véhicules accidentés ne comprend pas les bicyclettes et, depuis 1989, les véhicules impliqués dans les accidents survenus hors du réseau routier.

Ce sont les conducteurs dont l'âge se situe entre 16 et 24 ans qui montrent le taux d'implication le plus élevé dans l'ensemble des accidents de véhicules routiers pour 10 000 titulaires de permis de conduire. En 2003, ce taux a augmenté pour chacun des groupes d'âge, à l'exception du groupe des 65 ans ou plus, dont le taux d'implication est demeuré stable.

CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS LES ACCIDENTS MORTELS
• pour 10 000 titulaires d'un permis de conduire



CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS
• pour 10 000 titulaires d'un permis de conduire



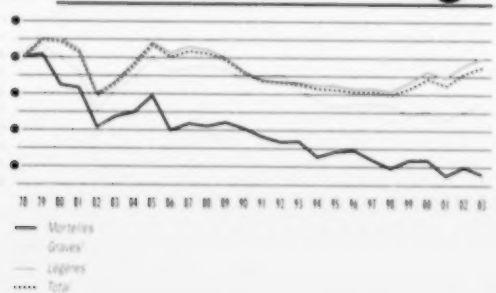
Nombre de conducteurs • ***impliqués selon l'année d'accident et l'âge*** **de 1978 à 2003**

ANNÉE	DANS LES ACCIDENTS MORTELS — GROUPES D'ÂGE				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS — GROUPES D'ÂGE			
	16-24	25-44	45-64	65 ou plus	16-24	25-44	45-64	65 ou plus
1978	834	938	388	88	114 106	172 432	71 376	10 658
1979	865	986	388	80	114 283	158 473	64 367	10 269
1980	745	837	319	75	107 321	146 554	58 784	9 989
1981	629	806	325	79	96 058	139 405	55 363	9 913
1982	448	598	255	71	72 286	122 849	48 913	8 727
1983	494	714	267	57	72 135	126 397	50 278	9 581
1984	498	744	269	75	80 564	143 330	56 453	11 187
1985	563	847	324	87	90 685	162 368	62 117	12 583
1986	414	650	268	72	87 375	159 594	61 596	13 181
1987	444	712	259	78	87 865	161 275	62 016	13 941
1988	393	706	264	92	83 657	156 973	60 845	14 293
1989	423	743	334	106	80 994	157 474	61 550	14 362
1990	368	734	306	89	70 915	144 745	58 439	14 338
1991	336	637	309	100	63 980	137 436	57 921	15 045
1992	296	604	280	112	59 580	133 549	58 522	15 338
1993	284	614	308	84	58 014	132 527	60 786	16 523
1994	250	497	268	121	56 345	130 259	62 575	17 290
1995	265	528	253	106	56 037	122 738	62 326	17 737
1996	261	503	289	115	53 311	112 755	59 102	17 744
1997	223	495	235	93	54 169	115 954	63 574	18 433
1998	214	424	259	84	49 431	104 352	59 414	18 472
1999	252	484	237	125	47 219	95 749	56 180	17 389
2000	251	448	290	94	47 308	91 283	55 205	16 000
2001	186	334	248	88	43 157	83 064	52 201	15 624
2002	222	412	339	100	45 691	87 301	56 746	16 885
2003	160	336	278	98	46 447	89 873	60 582	17 517

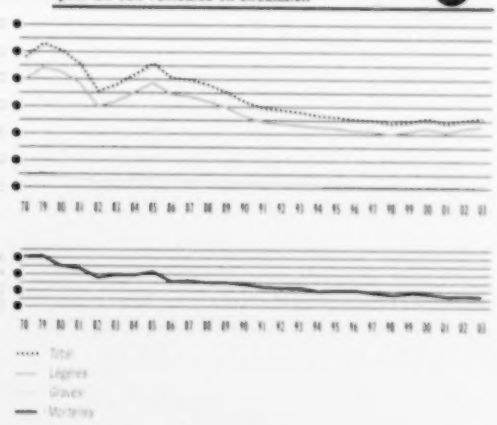
Note : Ne sont pas inclus, les conducteurs dont l'âge est inconnu au moment de l'accident. À compter de 1989, ces données excluent les conducteurs impliqués dans les accidents survenus hors du réseau routier.

Depuis 1978, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes décédées. De 1978 à 2003, ce nombre a chuté de 65 p. 100.

VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES
(indice 1978 = 100)



VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES,
• pour 10 000 véhicules en circulation

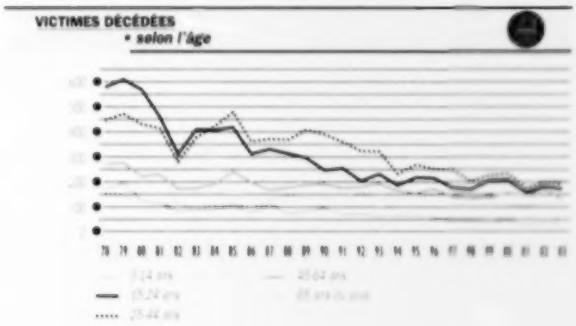


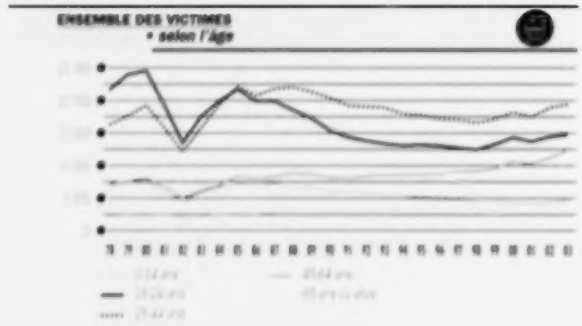
Nombre de victimes selon l'année d'accident • *et la nature des blessures* — de 1978 à 2003

ANNÉE	NOMBRE DE VICTIMES — NATURE DES BLESSURES				NOMBRE DE VICTIMES POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION — NATURE DES BLESSURES			
	Mortelles	Graves[1]	Légères	TOTAL	Mortelles	Graves[1]	Légères	TOTAL
1978	1 765	7 710	49 813	59 288	6	26	169	201
1979	1 792	8 217	54 771	64 780	6	28	187	221
1980	1 492	7 685	54 946	64 123	5	25	181	211
1981	1 463	7 030	52 155	60 648	5	22	164	191
1982	1 081	5 405	39 980	46 466	4	18	130	151
1983	1 185	6 321	43 069	50 575	4	20	137	161
1984	1 225	6 853	48 304	56 382	4	21	151	176
1985	1 386	7 710	54 009	63 105	4	23	165	192
1986	1 051	7 106	51 191	59 348	3	20	148	171
1987	1 116	7 251	52 797	61 164	3	20	145	168
1988	1 091	7 317	52 081	60 489	3	19	138	161
1989	1 128	7 198	49 944	58 270	3	19	129	150
1990	1 072	6 769	46 156	53 997	3	17	116	136
1991	988	6 855	43 635	51 478	2	17	108	127
1992	939	6 995	43 099	51 033	2	17	105	124
1993	945	6 348	43 018	50 311	2	15	103	121
1994	794	5 853	42 348	48 995	2	14	100	116
1995	845	5 599	42 251	48 695	2	13	99	114
1996	858	5 725	41 319	47 902	2	13	95	110
1997	766	5 725	41 454	47 945	2	13	94	109
1998	685	5 682	40 649	47 016	2	13	90	105
1999	762	5 224	43 075	49 061	2	11	94	107
2000	765	5 386	46 103	52 254	2	12	99	112
2001	610	5 064	44 521	50 195	1	11	93	105
2002	704	5 451	47 952	54 107	1	11	95	107
2003	621	6 072	49 823	56 516	1	12	98	112

1. Blessures nécessitant l'hospitalisation.
Note : À compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents survenus hors du réseau routier.

Avec 85 p. 100 de décès en moins, le groupe des jeunes dont l'âge est de 14 ans ou moins présente la plus forte réduction du nombre de victimes décédées depuis 1978.



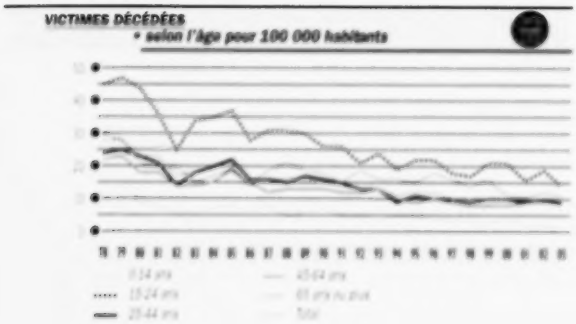


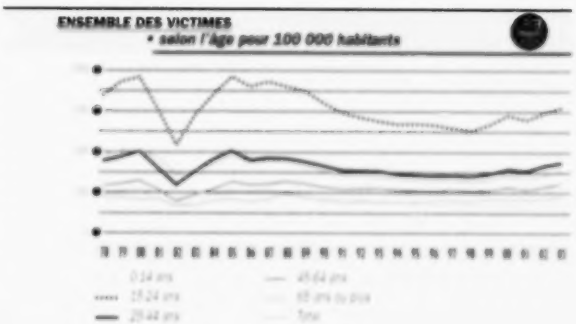
Nombre de victimes • *selon l'année d'accident et l'âge* de 1978 à 2003

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES — GROUPES D'ÂGE						ENSEMBLE DES VICTIMES — GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ans +	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ans +	TOTAL
1978	168	577	445	270	151	1 765	7 067	21 640	16 305	7 119	2 267	59 288
1979	197	609	471	277	146	1 792	7 513	23 953	17 618	7 555	2 376	64 780
1980	127	568	430	222	115	1 492	7 984	24 550	19 282	8 003	2 292	64 123
1981	114	458	413	230	115	1 463	5 842	19 236	15 820	6 775	2 453	60 648
1982	84	311	280	173	114	1 081	4 543	13 492	12 167	5 033	2 088	46 466
1983	89	409	377	174	90	1 185	5 941	17 538	15 852	6 132	2 102	50 575
1984	90	407	421	191	107	1 225	6 708	19 913	19 369	6 999	2 526	56 382
1985	108	418	478	242	120	1 386	7 251	21 711	22 087	8 269	2 722	63 105
1986	77	311	361	199	93	1 051	7 046	19 937	20 795	7 992	2 628	59 348
1987	111	330	371	168	127	1 116	7 383	19 907	21 833	8 254	2 868	61 164
1988	75	313	368	177	146	1 091	6 673	18 526	22 060	8 808	3 554	60 489
1989	82	295	406	188	138	1 128	6 769	17 304	21 394	8 626	3 165	58 270
1990	96	246	390	192	136	1 072	6 023	15 441	20 425	8 202	3 072	53 997
1991	71	254	359	176	121	988	6 119	14 393	19 259	8 011	3 072	51 478
1992	71	203	323	180	155	939	5 967	13 798	19 122	8 350	3 177	51 033
1993	62	231	321	194	132	945	5 509	13 342	18 979	8 619	3 299	50 311
1994	65	186	232	164	136	794	5 462	13 085	17 985	8 539	3 370	48 995
1995	64	217	268	154	130	845	5 112	13 198	17 752	8 631	3 429	48 695
1996	58	215	251	172	156	858	4 863	13 049	17 154	8 696	3 571	47 902
1997	48	176	249	144	141	766	4 763	12 743	17 089	9 105	3 677	47 945
1998	46	169	201	138	130	685	4 634	12 448	16 644	9 149	3 610	47 016
1999	39	205	226	140	147	762	4 571	13 264	17 144	9 561	3 989	49 061
2000	50	208	233	155	111	765	4 569	14 327	18 193	10 573	4 034	52 254
2001	27	158	173	146	102	610	4 098	13 719	17 511	10 220	4 042	50 195
2002	28	180	201	173	118	704	4 512	14 509	18 944	11 303	4 252	54 017
2003	25	130	187	166	108	621	4 687	14 845	19 449	12 422	4 523	56 516

Note : Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux. De plus, à compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents survenus hors du réseau routier.

Malgré une amélioration de 9,8 p. 100 depuis 1978, le groupe des jeunes de 15 à 24 ans présente toujours le taux le plus élevé de victimes d'accidents de véhicules routiers pour 100 000 habitants.





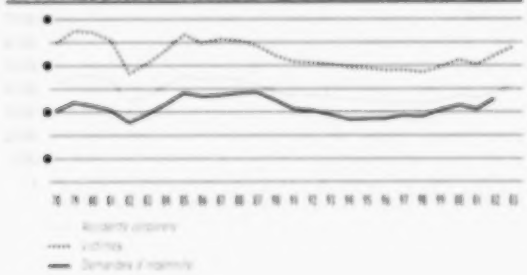
Nombre de victimes • *pour 100 000 habitants selon l'âge* **de 1978 à 2003**

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES — GROUPES D'ÂGE						ENSEMBLE DES VICTIMES — GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ans +	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ans +	TOTAL
1978	11	45	24	22	30	28	481	1 693	892	588	445	942
1979	14	47	25	23	28	28	524	1 868	945	619	450	1 024
1980	9	44	23	18	21	23	568	1 921	1 012	652	420	1 008
1981	8	36	21	18	20	23	419	1 522	805	544	432	942
1982	6	25	14	14	20	17	328	1 091	602	401	358	717
1983	6	34	18	14	15	18	433	1 459	765	485	350	777
1984	7	35	20	15	17	19	491	1 711	914	548	411	862
1985	8	37	22	19	19	21	532	1 929	1 019	642	430	960
1986	6	28	16	15	14	16	515	1 807	905	603	402	879
1987	8	31	16	12	19	16	540	1 867	931	614	424	899
1988	5	31	15	13	21	16	489	1 806	924	643	509	883
1989	6	30	17	13	19	16	495	1 748	884	617	439	845
1990	7	26	16	13	18	15	441	1 604	834	575	413	777
1991	5	26	15	12	15	14	436	1 485	782	547	393	727
1992	5	21	13	12	19	13	424	1 429	774	554	395	713
1993	4	24	13	13	16	13	391	1 382	770	558	399	698
1994	5	19	9	10	16	11	388	1 349	731	537	397	673
1995	5	22	11	9	15	12	365	1 351	723	529	393	664
1996	4	22	10	10	18	12	352	1 339	716	527	410	659
1997	4	18	10	9	16	10	348	1 299	720	539	413	657
1998	3	17	9	8	14	9	342	1 265	710	528	397	642
1999	3	21	10	8	16	10	342	1 344	739	536	431	667
2000	4	21	10	8	12	10	346	1 456	793	575	428	708
2001	2	16	8	8	11	8	314	1 394	777	541	419	679
2002	2	18	9	9	12	9	348	1 483	847	580	433	726
2003	2	13	8	8	11	8	365	1 528	876	618	452	755

Note : À compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents survenus hors du réseau routier.

Les tendances relatives aux demandes d'indemnité, aux victimes et aux accidents avec dommages corporels sont similaires.

NOMBRE D'ACCIDENTS AVEC DOMMAGES CORPORELS, DE VICTIMES ET DE DEMANDES D'INDEMNITÉ

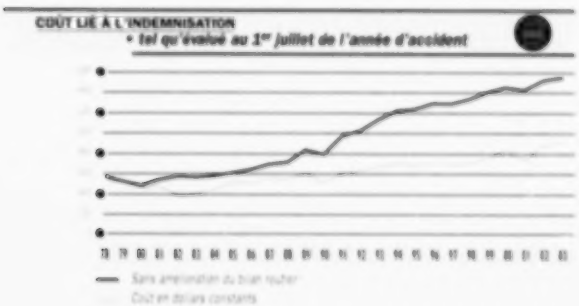


Nombre d'accidents avec dommages corporels • *de victimes et de demandes d'indemnité* de 1978 à 2003

ANNÉES	ACCIDENTS CORPORELS	VICTIMES	DEMANDES D'INDEMNITÉ
1978	41 921	59 288	30 103
1979	45 462	64 780	33 631
1980	45 483	64 123	32 338
1981	43 080	60 648	30 410
1982	33 915	46 466	25 179
1983	36 872	50 575	28 724
1984	41 100	56 382	33 022
1985	45 663	63 105	37 884
1986	43 371	59 348	36 420
1987	44 807	61 164	36 917
1988	43 846	60 489	37 885
1989	41 539	58 270	38 250
1990	38 599	53 997	34 730
1991	37 034	51 478	30 975
1992	36 755	51 033	30 245
1993	36 043	50 311	28 629
1994	35 086	48 995	26 578
1995	34 877	48 695	26 858
1996	34 116	47 902	27 023
1997	34 112	47 945	28 296
1998	33 328	47 016	27 849
1999	34 710	49 061	30 177
2000	36 884	52 254	31 881
2001	35 903	50 195	30 809
2002	38 405	54 107	35 080
2003	40 266	56 516	n. d.

Note : À compter de 1989, les accidents survenus hors du réseau routier et les victimes de ces accidents sont exclus de ces données. Les demandes d'indemnité sont regroupées selon l'année de l'accident et non selon la date de réception de la demande. La loi prévoit un délai de trois ans pour faire parvenir une demande d'indemnité à la Société. Ce délai fait en sorte qu'au moment de la lecture des fichiers au 31 janvier 2004, la compilation des demandes d'indemnité pour l'année d'accident 2003 n'est pas encore terminée.

Les indemnités que la Société verse à une victime peuvent s'étaler sur plusieurs années. Les séries de paiements pour chacune des victimes sont évaluées à un montant unique payable à la date d'accident. Les montants uniques relatifs aux accidents d'une année sont additionnés et ils constituent le coût réel (frais d'administration exclus) de l'année. Le tableau montre la façon dont le coût aurait évolué sans amélioration du bilan routier (c'est-à-dire sans amélioration du taux de victimes par 10 000 titulaires de permis).



Coût lié à l'indemnisation tel qu'il a été évalué [1] • *au 1er juillet de l'année d'accident*

(en millions de dollars)

ANNÉE D'ACCIDENT	COÛT EN DOLLARS CONSTANTS	SANS AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER [2]	DIFFÉRENCE
1978	544,9	581,2	-36,3
1979	533,0	533,0	0,0
1980	472,0	491,9	-19,9
1981	488,7	552,8	-64,1
1982	386,2	582,1	-195,9
1983	406,6	573,6	-167,0
1984	456,1	589,7	-133,6
1985	534,7	620,7	-86,0
1986	513,4	649,3	-135,8
1987	561,1	701,1	-139,9
1988	557,1	722,1	-165,0
1989	616,9	846,6	-229,7
1990	529,4	801,1	-271,7
1991	563,0	906,8	-343,8
1992	586,5	957,3	-370,8
1993	635,4	1 064,2	-428,8
1994	655,6	1 142,0	-486,4
1995	654,8	1 163,8	-508,9
1996	661,0	1 210,0	-549,0
1997	668,1	1 232,7	-564,6
1998	670,2	1 271,5	-601,3
1999	733,3	1 346,8	-613,5
2000	811,6	1 415,1	-603,5
2001	766,9	1 407,5	-640,5
2002	855,2	1 479,8	-624,6
2003	904,3	1 509,2	-605,0

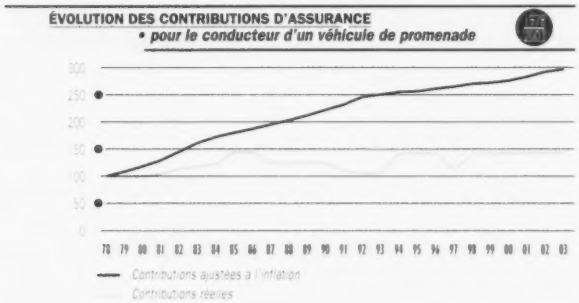
1 : Coût calculé sur la base d'un taux de rendement net de 3,75 p. 100 et excluant les frais de gestion du régime d'assurance et le financement du Tribunal administratif du Québec.
2 : Année de base : 1979

En 1978, les contributions d'assurance, perçues à même le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules de promenade, s'élevaient à 99 $. Si ce montant avait été indexé au coût de la vie, la contribution d'assurance de 2003 aurait été de 297 $ alors que, dans les faits, elle était de 130 $.

Les contributions d'assurance ont pu être maintenues à ce niveau grâce à :

- *l'évolution favorable des taux d'intérêt et de l'inflation, au cours des années 90;*
- *la stratégie promotionnelle et l'intégration des efforts de prévention qui ont permis une amélioration du bilan routier.*

Les contributions d'assurance sont insuffisantes compte tenu du coût annuel.



Évolution des contributions d'assurance

Pour le conducteur propriétaire d'un véhicule de promenade

ANNÉE	CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE SANS TAXE			TAUX D'INFLATION	99 $ (MONTANT AJUSTÉ À L'INFLATION)
	PERMIS	IMMATRICULATION	TOTAL		
1978	14 $	85 $	99 $		99 $
1979	14 $	85 $	99 $	9,0 %	108 $
1980	14 $	85 $	99 $	9,0 %	118 $
1981	19 $	85 $	104 $	9,9 %	129 $
1982	19 $	95 $	114 $	12,3 %	145 $
1983	23 $	95 $	118 $	11,2 %	161 $
1984	28 $	95 $	123 $	6,7 %	172 $
1985	28 $	105 $	133 $	4,4 %	180 $
1986	28 $	105 $	133 $	4,0 %	187 $
1987	23 $	91 $	114 $	4,1 %	195 $
1988	23 $	91 $	114 $	4,4 %	203 $
1989	23 $	91 $	114 $	4,1 %	212 $
1990	23 $	91 $	114 $	4,8 %	222 $
1991	23 $	78 $	101 $	4,8 %	232 $
1992	18 $	78 $	96 $	5,8 %	246 $
1993	18 $	78 $	96 $	1,8 %	250 $
1994	23 $	107 $	130 $	1,9 %	255 $
1995	23 $	107 $	130 $	0,5 %	256 $
1996	23 $	107 $	130 $	1,8 %	261 $
1997	23 $	80 $	103 $	1,5 %	265 $
1998	23 $	107 $	130 $	1,9 %	270 $
1999	23 $	107 $	130 $	0,9 %	272 $
2000	23 $	107 $	130 $	1,6 %	277 $
2001	23 $	107 $	130 $	2,5 %	284 $
2002	23 $	107 $	130 $	3,0 %	292 $
2003	23 $	107 $	130 $	1,6 %	297 $

Notes. Les montants indiqués excluent la taxe de 9 % exigée depuis 1985, laquelle est versée au ministère du Revenu. Depuis 1992, le montant du permis est celui qui est appliqué à un conducteur ayant moins de 4 points d'inaptitude à son dossier.

Le taux d'inflation est calculé selon la moyenne de l'IPC pour la période de novembre à octobre de chaque année. Les taux servent aussi à revaloriser les indemnités que verse la Société.

DONNÉES RELATIVES AUX ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ

Services aux personnes accidentées

LISTE DES ÉTABLISSEMENTS OFFRANT LE SERVICE DE PRISE EN CHARGE RAPIDE

- Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
- Hôpital général de Montréal
- Hôpital de Montréal pour enfants
- Hôpital Sainte-Justine
- Hôpital Jean-Talon
- Hôpital de l'Enfant-Jésus
- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- Complexe hospitalier Sagamie
- Centre hospitalier régional Lanaudière
- Hôtel-Dieu d'Arthabaska
- Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
- Hôpital Charles-Lemoyne
- Réseau de Santé Richelieu-Yamaska
- Hôpital du Haut-Richelieu
- Centre hospitalier de Saint-Eustache
- Hôtel-Dieu de Lévis
- Centre hospitalier régional de Rimouski
- Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos
- Centre hospitalier régional de Sept-Îles
- Centre hospitalier Anna-Laberge
- Hôpital Santa Cabrini
- Centre hospitalier Beauce-Etchemin
- Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme
- Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais

Délais moyens relatifs à la prise en charge rapide en 2002 et 2003

Événement	Jours écoulés depuis l'accident	
	2003	2002
Réception de la demande à la Société	**8**	9
Cas pris en charge par un agent d'indemnisation	**19**	21
Premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu[1]	**37**	34
Premier paiement de l'indemnité de frais de garde	**80**	59
Envoi en réadaptation	**153**	128

1 Le délai est calculé entre la date d'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu en tenant compte uniquement des personnes qui avaient un emploi à temps plein ou à temps partiel au moment de l'accident.

Indemnités fixées en 2003

Indemnité de remplacement du revenu	90 % du revenu net (revenu brut annuel maximum 53 500 $)
Rémunération moyenne des travailleurs du Québec[1]	32460 $
Indemnité pour la perte d'une année scolaire ou d'un trimestre d'étude	
• Par année scolaire ratée au primaire	4 014 $
• Par année scolaire ratée au secondaire	7 361 $
• Par trimestre raté (post-secondaire) pour un maximum de 14 723 $ par année	7 361 $
Indemnité forfaitaire pour les inconvénients comme la perte de jouissance de la vie, la souffrance psychique et la douleur[2]	187 712 $ (maximum)
Indemnité pour frais de garde (rente régulière)	
• Pour une personne	334 $ / semaine
• Pour deux personnes	376 $ / semaine
• Pour trois personnes	415 $ / semaine
• Pour quatre personnes et plus	456 $ / semaine
Indemnité forfaitaire de décès	
• Au conjoint survivant	53 533 $ (minimum) 267 500 $ (maximum)
• Aux personnes à charge	25 426 $ (minimum) 46 842 $ (maximum)
• Aux personnes à charge invalides (montant additionnel)	22 082 $
• Pour une personne décédée, sans conjoint ni personne à charge. Cette indemnité est versée, à part égale, au père et à la mère de la victime d'âge mineur ou à la succession, si la victime a atteint l'âge de la majorité	42 906 $
Indemnité pour frais funéraires	4 014 $
Remboursement de certains frais[3]	
• Frais de garde	
– pour une personne	103 $ / semaine
– pour deux personnes	134 $ / semaine
– pour trois personnes	169 $ / semaine
– pour quatre personnes et plus	201 $ / semaine
• Frais d'aide personnelle à domicile	670 $ / semaine (maximum)
• Frais de main-d'œuvre (entreprise familiale)	669 $ / semaine (durant les 180 premiers jours)

1 Servant au calcul de certaines indemnités
2 Pour les accidents survenus depuis le 1er janvier 2000.
3 Les données du tableau ne sont pas exhaustives; d'autres frais peuvent être remboursés.

Données sur les activités liées à l'indemnisation

	2003	2002	2001
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	710	601	763
Demandes d'indemnité reçues	33 749	31 916	31 520
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	93 914	84 007	82 514
Pièces de courrier traitées	1 057 800	980 758	919 709
Appels téléphoniques pris par les préposés aux renseignements[1]	395 798	368 570	317 931
Nombre d'agents d'indemnisation qui peuvent être contactés directement[2]	60	28	13
Chèques émis	518 178	476 475	502 292
Virement automatique	443 364	378 586	336 202
Lettres de décisions expédiées	388 937	337 766	313 969
Délai moyen nécessaire au premier paiement d'indemnité de remplacement du revenu[3]	34	29	31
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	11 314	11 194	12 425

1 Ne tient pas compte des appels qui ont reçu une réponse à partir du service de réponse vocale interactive.

2 Les représentants des personnes décédées, les personnes grièvement blessées et la clientèle du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires ont accès directement à un agent d'indemnisation.

3 Le délai nécessaire au premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu est calculé en tenant compte uniquement des personnes qui avaient un emploi (à temps plein ou à temps partiel) au moment de l'accident. En effet, les personnes sans emploi ne deviennent admissibles au versement d'une indemnité de remplacement du revenu que 6 mois après l'accident.

Débours d'indemnisation et participation au coût des services de santé

Accidents des années antérieures et de l'année courante

	2003	2002	2001
	(en milliers de dollars)		
INDEMNISATION			
Indemnités de remplacement du revenu	341 503	304 068	264 736
Indemnités de décès	92 022	92 777	86 243
Forfaitaires pour séquelles	23 329	32 838	71 176
Préjudices non pécuniaires	83 143	58 463	22 034
Réadaptation	61 410	59 812	52 259
Aide personnelle	40 601	39 874	38 133
Frais médicaux et paramédicaux	40 058	38 274	35 129
Frais de déplacement et de séjour	14 050	13 323	12 707
Transport par ambulance	7 656	8 495	6 138
Information médicale	11 586	10 422	8 929
Autres frais	8 977	9 118	8 101
Total partiel	730 333	667 464	605 585
PARTICIPATION AU FINANCEMENT			
Coût des services de santé	88 854	88 654	88 654
Tribunal administratif du Québec	6 913	6 771	6 774
Organismes responsables du transport par ambulance	49 542	48 597	47 238
Total partiel	145 109	144 022	142 666
TOTAL GLOBAL	875 442	811 486	748 251

Notes :

- Au 31 décembre 2003, le total des indemnités et des contributions aux services de santé, versées depuis 1978, s'élevait à 10,85 milliards de dollars.
- En 2003, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 81,35 p. 100 des indemnités visent les personnes qui ont subi un accident entre 1978 et 2002 et 18,65 p. 100 des indemnité visent celles qui ont subi un accident dans l'année courante.

Transactions relatives au permis de conduire

	2003		2002		2001	
CENTRES DE SERVICE						
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	155 323		144 474		132 167	
Délivrance du permis probatoire	75 524		74 676		75 296	
Délivrance du permis de conduire	158 943		150 728		146 271	
sans plastification et photo		16 782		14 754		12 810
avec plastification et photo		140 161		135 974		133 461
Paiement des droits d'apprenti conducteur	52 003		50 605		49 152	
Paiement des droits de permis	180 852		186 507		193 589	
sans délivrance de pièce		133 467		139 462		138 774
avec délivrance de pièce		47 385		47 045		54 815
Remplacement du permis de conduire	438 614		435 167		396 065	
avec service de la RAMQ		377 403		372 866		331 315
sans service de la RAMQ		61 211		62 301		64 750
Service de la RAMQ seul	83 398		86 342		75 191	
Autres transactions de permis[1]	755 804		729 933		665 315	
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	1 898 461		1 858 432		1 733 046	
SERVICES DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE						
Transactions diverses[2]	54 286		48 545		49 074	
SERVICE POSTAL						
Paiement des droits de permis	516 933		551 615		561 331	
MANDATAIRES						
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	151		128		115	
Délivrance du permis probatoire	54		53		50	
Délivrance du permis de conduire régulier	36 378		35 709		34 813	
sans plastification et photo		42		81		136
avec plastification et photo		36 336		35 628		34 677
Paiement des droits d'apprenti conducteur	48		76		77	
Paiement des droits de permis	270 935		280 838		290 663	
sans délivrance de pièce		214 033		223 545		219 944
avec délivrance de pièce		56 902		57 293		70 719
Remplacement de permis de conduire	500 948		579 268		519 272	
avec service de la RAMQ		545 778		533 117		472 327
sans service de la RAMQ		45 170		46 151		46 945
Service de la RAMQ seul	112 784		116 784		103 337	
Autres transactions de permis[3]	48 677		39 231		40 303	
TOTAL DES MANDATAIRES	1 057 975		1 052 087		988 630	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS						
Paiement des droits de permis	942 013		880 406		886 493	
TOTAL GLOBAL	4 469 668		4 391 085		4 218 574	

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS RELATIVES AU PERMIS PLASTIFIÉ (déjà incluses dans le total global)

	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché
Centres de service	770 601	49 %	768 609	49 %	723 933	50 %
Mandataires	794 830	51 %	786 828	51 %	725 820	50 %
TOTAL	1 565 431		1 555 437		1 449 753	

1 Ces transactions comprennent, principalement, les enregistrements au dossier conséquemment à l'échec d'un examen, les impressions d'état de dossier et les levées de suspension.

2 Ces transactions comprennent les impressions d'état de dossier de conduite ainsi que les annulations de permis de conduire.

3 En ce qui concerne les mandataires, les autres transactions ont rapport, principalement, avec les levées de suspension et les annulations de permis de conduire.

Données sur les activités liées à l'indemnisation

	2003	2002	2001
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	**710**	601	763
Demandes d'indemnité reçues	**33 749**	31 916	31 520
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	**93 914**	84 007	82 514
Pièces de courrier traitées	**1 057 890**	980 758	919 709
Appels téléphoniques pris par les préposés aux renseignements	**365 796**	368 570	317 931
Nombre d'agents d'indemnisation qui peuvent être contactés directement	**60**	28	13
Chèques émis	**518 178**	476 475	502 292
Virement automatique	**443 364**	378 586	336 202
Lettres de décisions expédiées	**368 937**	337 766	313 969
Délai moyen nécessaire au premier paiement d'indemnité de remplacement du revenu[1]	**34**	29	31
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	**11 314**	11 194	12 425

Débours d'indemnisation et participation au coût des services de santé

Accidents des années antérieures et de l'année courante

	2003	2002	2001
		(en milliers de dollars)	
INDEMNISATION			
Indemnités de remplacement du revenu	**341 503**	304 068	264 736
Indemnités de décès	**92 022**	92 777	86 243
Forfaitaires pour séquelles	**23 329**	32 838	71 176
Préjudices non pécuniaires	**83 143**	58 463	22 034
Réadaptation	**61 410**	59 812	52 259
Aide personnelle	**40 601**	39 874	38 133
Frais médicaux et paramédicaux	**46 056**	38 274	35 129
Frais de déplacement et de séjour	**14 050**	13 323	12 707
Transport par ambulance	**7 656**	8 495	6 138
Information médicale	**11 586**	10 422	8 929
Autres frais	**8 977**	9 118	8 101
Total partiel	**730 333**	667 464	605 585
PARTICIPATION AU FINANCEMENT			
Coût des services de santé	**88 654**	88 654	88 654
Tribunal administratif du Québec	**6 913**	6 771	6 774
Organismes responsables du transport par ambulance	**49 542**	48 597	47 238
Total partiel	**145 109**	144 022	142 666
TOTAL GLOBAL	**875 442**	811 486	748 251

Transactions relatives au permis de conduire

	2003		2002		2001	
CENTRES DE SERVICE						
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**155 323**		144 474		132 167	
Délivrance du permis probatoire	**75 524**		74 676		75 296	
Délivrance du permis de conduire	**156 943**		150 728		146 271	
sans plastification et photo		**16 782**		14 754		12 810
avec plastification et photo		**140 161**		135 974		133 461
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**52 003**		50 605		49 152	
Paiement des droits de permis	**180 852**		186 507		193 589	
sans délivrance de pièce		**133 487**		139 462		138 774
avec délivrance de pièce		**47 365**		47 045		54 815
Remplacement du permis de conduire	**438 614**		435 167		396 065	
avec service de la RAMQ		**377 403**		372 866		331 315
sans service de la RAMQ		**61 211**		62 301		64 750
Service de la RAMQ seul	**83 398**		86 342		75 191	
Autres transactions de permis	**755 804**		729 933		665 315	
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	**1 898 461**		1 858 432		1 733 046	
SERVICES DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE						
Transactions diverses[1]	**54 286**		48 545		49 074	
SERVICE POSTAL						
Paiement des droits de permis	**516 933**		551 615		561 331	
MANDATAIRES						
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**151**		128		115	
Délivrance du permis probatoire	**54**		53		50	
Délivrance du permis de conduire régulier	**36 378**		35 709		34 813	
sans plastification et photo		**42**		81		136
avec plastification et photo		**36 336**		35 628		34 677
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**48**		76		77	
Paiement des droits de permis	**270 935**		280 838		290 663	
sans délivrance de pièce		**214 033**		223 545		219 944
avec délivrance de pièce		**56 902**		57 293		70 719
Remplacement de permis de conduire	**590 948**		579 268		519 272	
avec service de la RAMQ		**545 778**		533 117		472 327
sans service de la RAMQ		**45 170**		46 151		46 945
Service de la RAMQ seul	**112 784**		116 784		103 337	
Autres transactions de permis[2]	**46 677**		39 231		40 303	
TOTAL DES MANDATAIRES	**1 057 975**		1 052 087		988 630	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS						
Paiement des droits de permis	**942 013**		880 406		886 493	
TOTAL GLOBAL	**4 469 668**		4 391 085		4 218 574	

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS RELATIVES AU PERMIS PLASTIFIÉ (déjà incluses dans le total global)

	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché
Centres de service	**770 601**	**49 %**	768 609	49 %	723 933	50 %
Mandataires	**794 830**	**51 %**	786 828	51 %	725 820	50 %
TOTAL	**1 565 431**		1 555 437		1 449 753	

[1] Ces transactions comprennent, entre autres, les remplacements de permis détériorés, les changements d'adresse et des copies de dossiers.

[2] Ces transactions comprennent, entre autres, l'émission de permis d'apprenti conducteur, de permis probatoire et de permis de conduire.

[3] Ces transactions comprennent, entre autres, les remplacements de permis détériorés, les changements d'adresse et des copies de dossiers.

Transactions relatives à l'immatriculation

	2003		2002		2001	
CENTRES DE SERVICE[1]						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	319 597	504 241	311 980	491 401	306 245	480 133
Acquisitions	681 848		655 347		621 527	
Autres[3]	744 602		727 223		710 058	
TOTAL DES TRANSACTIONS	1 746 045		1 694 550		1 637 830	
SERVICES DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)						
Acquisitions						
Autres[3]	65 517		60 531		62 928	
TOTAL DES TRANSACTIONS	65 517		60 531		62 928	
SERVICE POSTAL						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	1 389 930	1 509 498	1 373 357	1 506 865	1 351 631	1 480 648
Acquisitions						
Autres[3]						
TOTAL DES TRANSACTIONS	1 389 930		1 373 357		1 351 631	
MANDATAIRES						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	499 173	580 016	481 996	562 300	462 181	539 633
Acquisitions	1 445 626		1 431 362		1 355 062	
Autres[3]	1 047 808		1 026 061		984 556	
TOTAL DES TRANSACTIONS	2 992 607		2 939 419		2 801 799	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	2 165 792	2 165 792	2 025 519	2 025 519	1 998 749	1 998 749
Acquisitions						
Autres[3]						
TOTAL DES TRANSACTIONS	2 165 792		2 025 519		1 998 749	
CONCESSIONNAIRES[4]						
Acquisitions	10 618					
TOTAL DES TRANSACTIONS	10 618					
TOTAL GLOBAL						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	4 354 402	4 759 545	4 192 852	4 586 085	4 118 806	4 499 163
Acquisitions	2 138 092		2 086 709		1 976 589	
Autres[3]	1 857 927		1 813 815		1 757 542	
TOTAL	8 350 509		8 093 376		7 852 937	

1 Les données sont comptabilisées différemment en 2003. Les données de 2002 et 2001 ont été révisées en conséquence.
2 Les transactions relatives à la perception des droits d'immatriculation.
3 Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé, et les autorisations spéciales pour circuler.
4 Le nouveau service d'Inforoute a été mis en place auprès des concessionnaires en 2003. L'implantation se poursuivra jusqu'en 2005.

Régime d'immatriculation international des véhicules lourds (IRP)

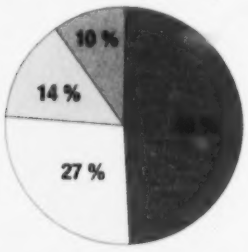
		2003	2002	2001
Titulaires inscrits		7 493	6 452	6 964
Véhicules inscrits		23 785	23 319	24 793
Encaissements	Administrations canadiennes	9 364 585 $	8 748 159 $	8 798 688 $
	Administrations américaines	1 128 554 $	1 009 408 $	630 481 $
	Québec	42 462 947 $	41 843 629 $	40 346 216 $
Débours	Administrations canadiennes	21 337 502 $	21 173 028 $	12 117 726 $
	Administrations américaines	15 510 013 $	16 392 408 $	14 548 427 $

Activités de délivrance de permis spéciaux de circulation

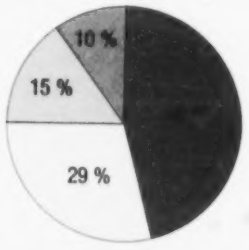
	2003	2002	2001
Nombre de permis spéciaux délivrés	32 849	33 291	30 578
Permis spéciaux de train routier			
Nombre de permis délivrés	394	388	392
Nombre de firmes visées	55	51	83

Répartition des paiements de droits de permis de conduire

Volume en 2003 :	%	TOTAL 1 910 733
Services postaux	27	516 933
Mandataires	14	270 935
Centres de service	10	190 852

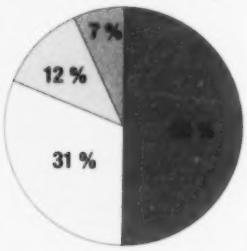


Volume en 2002 :	%	TOTAL 1 899 259
Services postaux	29	551 615
Mandataires	15	280 838
Centres de service	10	186 400

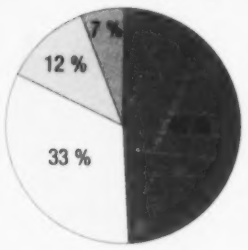


Répartition des paiements de droits d'immatriculation

Volume en 2003 :	%	TOTAL 4 354 492
Services postaux	31	1 369 930
Mandataires	12	499 173
Centres de service	7	319 597



Volume en 2002 :	%	TOTAL 4 192 852
Services postaux	33	1 373 357
Mandataires	12	481 996
Centres de service	7	311 980



Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes autorisées

Classes de véhicules autorisées		Nombre de titulaires au 1er juin 2003	Nombre de titulaires au 1er juin 2002	Nombre de titulaires au 1er juin 2001
1	Camion-remorque	197 630	197 632	196 839
2	Autobus de plus de 24 passagers	234 620	234 777	234 107
3	Camion porteur	331 027	332 154	332 481
4A	Véhicule d'urgence	377 429	376 409	374 439
4B	Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	408 791	406 155	402 431
4C	Taxi	436 983	433 646	429 589
5	Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette[2]	4 637 845	4 584 047	4 528 949
6A, 6B et 6C	Motocyclette[3]	2 227 744	2 257 830	2 285 125
6D	Cyclomoteur	4 655 245	4 600 431	4 545 083
8	Tracteur de ferme	4 638 933	4 585 209	4 530 205
NOMBRE TOTAL DE TITULAIRES		4 655 612	4 600 819	4 545 461

1 En vertu de la nouvelle classification des permis de conduire maintenant en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.

2 Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.

3 Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.

Transactions relatives à l'immatriculation

	2003		2002		2001	
CENTRES DE SERVICE[1]						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	**319 597**	**504 241**	311 980	491 401	306 245	480 133
Acquisitions	**681 846**		655 347		621 527	
Autres[3]	**744 602**		727 223		710 058	
TOTAL DES TRANSACTIONS	**1 746 045**		1 694 550		1 637 830	
SERVICES DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)						
Acquisitions						
Autres[3]	**65 517**		60 531		62 928	
TOTAL DES TRANSACTIONS	**65 517**		60 531		62 928	
SERVICE POSTAL						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	**1 369 930**	**1 509 496**	1 373 357	1 506 865	1 351 631	1 480 648
Acquisitions						
Autres[3]						
TOTAL DES TRANSACTIONS	**1 369 930**		1 373 357		1 351 631	
MANDATAIRES						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	**499 173**	**580 016**	481 996	562 300	462 181	539 633
Acquisitions	**1 445 626**		1 431 362		1 355 062	
Autres[3]	**1 047 808**		1 026 061		984 556	
TOTAL DES TRANSACTIONS	**2 992 607**		2 939 419		2 801 799	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	**2 165 792**	**2 165 792**	2 025 519	2 025 519	1 998 749	1 998 749
Acquisitions						
Autres[3]						
TOTAL DES TRANSACTIONS	**2 165 792**		2 025 519		1 998 749	
CONCESSIONNAIRES[4]						
Acquisitions	**10 618**					
TOTAL DES TRANSACTIONS	**10 618**					
TOTAL GLOBAL						
Paiements des droits (transactions[2] / véhicules)	**4 354 492**	**4 759 545**	4 192 852	4 586 085	4 118 806	4 499 163
Acquisitions	**2 138 090**		2 086 709		1 976 589	
Autres[3]	**1 857 927**		1 813 815		1 757 542	
TOTAL	**8 350 509**		8 093 376		7 852 937	

1 Les données sont comptabilisées différemment en 2003. Les données de 2002 et 2001 ont été révisées en conséquence.
2 Les transactions relatives à la perception des droits d'immatriculation.
3 Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé, et les autorisations spéciales pour circuler.
4 Le nouveau service d'Inforoute a été mis en place auprès des concessionnaires en 2003. L'implantation se poursuivra jusqu'en 2005.

Régime d'immatriculation international des véhicules lourds (IRP)

		2003	2002	2001
Titulaires inscrits		7 493	6 452	6 964
Véhicules inscrits		23 785	23 319	24 793
Encaissements	Administrations canadiennes	9 364 585 $	8 748 159 $	8 798 688 $
	Administrations américaines	1 128 554 $	1 009 408 $	630 481 $
	Québec	42 462 947 $	41 843 629 $	40 346 216 $
Débours	Administrations canadiennes	21 337 502 $	21 173 028 $	12 117 726 $
	Administrations américaines	15 510 018 $	16 392 408 $	14 548 427 $

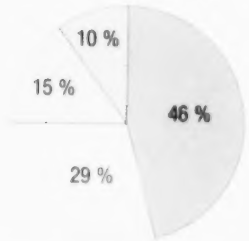
Activités de délivrance de permis spéciaux de circulation

		2003	2002	2001
Nombre de permis spéciaux délivrés		32 849	33 291	30 578
Permis spéciaux de train routier				
	Nombre de permis délivrés	394	388	392
	Nombre de firmes visées	55	51	83

Répartition des paiements de droits de permis de conduire

Volume en 2003 :	%	TOTAL 1 910 733
Établissements financiers	**49**	**942 013**
Services postaux	**27**	**516 933**
Mandataires	**14**	**270 935**
Centres de service	**10**	**180 852**

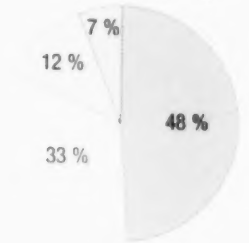
Volume en 2002 :	%	TOTAL 1 899 259
Établissements financiers	**46**	**880 406**
Services postaux	29	551 615
Mandataires	15	280 838
Centres de service	10	186 400



Répartition des paiements de droits d'immatriculation

Volume en 2003 :	%	TOTAL 4 354 492
Établissements financiers	**50**	**2 165 792**
Services postaux	**31**	**1 369 930**
Mandataires	**12**	**499 173**
Centres de service	**7**	**319 597**

Volume en 2002 :	%	TOTAL 4 192 852
Établissements financiers	**48**	**2 025 519**
Services postaux	33	1 373 357
Mandataires	12	481 996
Centres de service	7	311 980



Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes autorisées[1]

Classes de véhicules autorisées		Nombre de titulaires au 1er juin 2003	Nombre de titulaires au 1er juin 2002	Nombre de titulaires au 1er juin 2001
1	Camion-remorque	197 630	197 632	196 839
2	Autobus de plus de 24 passagers	234 620	234 777	234 107
3	Camion porteur	331 027	332 154	332 481
4A	Véhicule d'urgence	377 429	376 409	374 439
4B	Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	408 791	406 155	402 431
4C	Taxi	436 983	433 646	429 589
5	Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette[2]	4 637 845	4 584 047	4 528 949
6A, 6B et 6C	Motocyclette[3]	2 227 744	2 257 830	2 285 125
6D	Cyclomoteur	4 655 245	4 600 431	4 545 083
8	Tracteur de ferme	4 638 933	4 585 209	4 530 205
NOMBRE TOTAL DE TITULAIRES		4 655 612	4 600 819	4 545 461

1 En vertu de la nouvelle classification des permis de conduire maintenant en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.

2 Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.

3 Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.

Nombre de véhicules autorisés à circuler

en date du 31 décembre 2003

Type d'utilisation Type de véhicule	2003	2002	2001
PROMENADE	3 775 245	3 652 948	3 569 352
Automobile et camion léger	3 643 888	3 532 896	3 459 270
Automobile	2 746 926	2 680 797	2 633 312
Camion léger	888 375	851 731	825 582
Non précisé[1]	276	368	376
Motocyclette	111 361	101 707	92 892
Cyclomoteur	20 336	18 345	17 190
UTILISATION INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	671 936	647 935	632 560
Automobile et camion léger	480 348	462 751	450 357
Automobile	187 825	179 320	173 947
Camion léger	293 511	282 509	275 492
Non précisée[1]	811	922	918
Taxi	9 065	8 064	8 048
Autobus	7 190	7 188	7 191
Autobus scolaire	9 567	9 500	9 482
Camion et tracteur routier	112 069	108 988	107 149
Véhicule-outil et autres	53 717	51 444	50 333
HORS RÉSEAU	617 198	580 382	560 779
Motoneige	157 370	145 843	149 915
Deux roues	10 152	9 969	9 479
Véhicule tout terrain	278 576	257 993	238 151
Véhicule-outil et autres	171 080	166 577	163 234
TOTAL[2]	5 063 449	4 881 265	4 762 691

1 Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.

2 Ne comprend pas les remorques et les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, les ports et les aéroports.

Répartition des appels téléphoniques

Services d'information à la clientèle

	2003	2002	2001
TOTAL DES APPELS AUXQUELS ON A RÉPONDU	**2 743 250**	**2 363 972**	**2 229 786**
• Préposés aux renseignements[2]	2 198 032	1 862 925	1 860 156
• Services téléphoniques automatisés	545 218	501 047	369 630
TRANSACTIONS	**1 637 156**	**1 354 930**	**1 168 668**
Services effectués par les préposés aux renseignements	**1 091 907**	**853 883**	**799 038**
• Annulation de permis	5 969	5 279	5 807
• Autres transactions permis (médical)	2 956	2 524	1 826
• Changement d'adresse	285 226	260 330	264 538
• État de dossier	42 002	36 959	37 948
• Mise au rancart d'un véhicule	11 300	9 615	9 785
• Ouverture d'un dossier d'indemnisation	30 736	30 181	29 048
• Remisage d'un véhicule	54 217	50 916	53 143
• Rendez-vous pour examen	656 172	454 296	393 438
• Validité d'un permis de conduire	3 359	3 783	3 505
Services téléphoniques automatisés	**545 218**	**501 047**	**369 630**
• Annulation de permis	897	943	1 207
• État de dossier	58 509	54 412	49 578
• Remisage d'un véhicule	11 645	12 104	12 440
• Rendez-vous pour examen	233 357	245 686	218 830
• Validité d'un permis de conduire	104 475	97 933	87 575
• Heures et adresses[3]	136 335	89 969	n/d

1 Le nouvel équipement téléphonique installé en juin 2002 permet d'obtenir des données précises sur les transactions relatives aux heures d'ouverture et aux adresses des points de service. De plus, certaines données faisaient auparavant l'objet d'estimation. Le présent tableau ne contient que des données réelles; celles des années antérieures ont été redressées au besoin.

2 À partir de juin 2002, les appels pris par l'équipe de l'évaluation médicale sont comptabilisés.

3 Ce service a été en fonction à compter de juin 2002.

Gestion de l'information

	2003	2002	2001
Extraits du registre (nombre de dossiers transmis)			
Demandes d'attestations	**26 867**	25 099	38 241
Dossiers de conduite	**152 765**	145 864	163 278
Demandes de validité du permis de conduire (en lot)	**83 014**	71 454	59 773
Autres renseignements autorisés sur le permis de conduire et l'immatriculation	**9 529 336**	36 758 696	1 541 477
Rapports d'accidents			
Nombre de rapports enregistrés (provenant des corps policiers)	**222 215**	246 750	235 405
Diffusion aux partenaires gouvernementaux	**64 719**	46 464	46 651
Vente aux clients autorisés (principalement les assureurs)	**68 352**	60 491	42 984
Autres diffusions d'information			
Centre de renseignements des policiers du Québec (CRPQ)	**11 589 913**	12 318 526	12 725 528
Service anti-crime des assureurs	**13 497**	11 231	7 554
Transfert d'information avec les cours municipales par EDI	**2 245 060**	1 674 436	1 149 291
Revenus provenant des activités de diffusion			
Vente d'extraits du registre	**2 152 766 $**	2 348 341 $	2 417 967 $
Vente des rapports d'accidents	**786 048 $**	695 646 $	501 278 $

Nombre de véhicules autorisés à circuler

en date du 31 décembre 2003

Type d'utilisation Type de véhicule	2003	2002	2001
PROMENADE	**3 775 245**	3 652 948	3 569 352
Automobile et camion léger	**3 643 556**	3 532 896	3 459 270
Automobile	**2 746 905**	2 680 797	2 633 312
Camion léger	**896 375**	851 731	825 582
Non précisé[1]	**276**	368	376
Motocyclette	**111 351**	101 707	92 892
Cyclomoteur	**20 338**	18 345	17 190
UTILISATION INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	**671 006**	647 935	632 560
Automobile et camion léger	**480 348**	462 751	450 357
Automobile	**186 026**	179 320	173 947
Camion léger	**293 511**	282 509	275 492
Non précisée[1]	**811**	922	918
Taxi	**8 095**	8 064	8 048
Autobus	**7 190**	7 188	7 191
Autobus scolaire	**9 587**	9 500	9 482
Camion et tracteur routier	**112 069**	108 988	107 149
Véhicule-outil et autres	**53 717**	51 444	50 333
HORS RÉSEAU	**617 198**	580 382	560 779
Motoneige	**157 370**	145 843	149 915
Deux roues	**10 192**	9 969	9 479
Véhicule tout terrain	**278 576**	257 993	238 151
Véhicule-outil et autres	**171 060**	166 577	163 234
TOTAL[2]	**5 063 449**	4 881 265	4 762 691

1 Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.

2 Ne comprend pas les remorques et les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, les ports et les aéroports.

Répartition des appels téléphoniques[1]

Services d'information à la clientèle

	2003	2002	2001
TOTAL DES APPELS AUXQUELS ON A RÉPONDU	**2 743 250**	**2 363 972**	**2 229 786**
• Préposés aux renseignements[2]	2 198 032	1 862 925	1 860 156
• Services téléphoniques automatisés	545 218	501 047	369 630
TRANSACTIONS	**1 637 155**	**1 354 930**	**1 168 668**
Services effectués par les préposés aux renseignements	**1 091 937**	**853 883**	**799 038**
• Annulation de permis	5 969	5 279	5 807
• Autres transactions permis (médical)	2 956	2 524	1 826
• Changement d'adresse	285 226	260 330	264 538
• État de dossier	42 002	36 959	37 948
• Mise au rancart d'un véhicule	11 300	9 615	9 785
• Ouverture d'un dossier d'indemnisation	30 736	30 181	29 048
• Remisage d'un véhicule	54 217	50 916	53 143
• Rendez-vous pour examen	656 172	454 296	393 438
• Validité d'un permis de conduire	3 359	3 783	3 505
Services téléphoniques automatisés	**545 218**	**501 047**	**369 630**
• Annulation de permis	897	943	1 207
• État de dossier	58 509	54 412	49 578
• Remisage d'un véhicule	11 645	12 104	12 440
• Rendez-vous pour examen	233 357	245 686	218 830
• Validité d'un permis de conduire	104 475	97 933	87 575
• Heures et adresses[3]	136 335	89 969	n/d

1 Le nouvel équipement téléphonique installé en juin 2002 permet d'obtenir des données précises sur les transactions relatives aux heures d'ouverture et aux adresses des points de service. De plus, certaines données faisaient auparavant l'objet d'estimation. Le présent tableau ne contient que des données réelles; celles des années antérieures ont été redressées au besoin.

2 À partir de juin 2002, les appels pris par l'équipe de l'évaluation médicale sont comptabilisés.

3 Ce service a été en fonction à compter de juin 2002.

Gestion de l'information

	2003	2002	2001
Extraits du registre (nombre de dossiers transmis)			
Demandes d'attestations	**26 867**	25 099	38 241
Dossiers de conduite	**152 765**	145 864	163 278
Demandes de validité du permis de conduire (en lot)	**83 014**	71 454	59 773
Autres renseignements autorisés sur le permis de conduire et l'immatriculation	**9 529 335**	36 758 696	1 541 477
Rapports d'accidents			
Nombre de rapports enregistrés (provenant des corps policiers)	**222 215**	246 750	235 405
Diffusion aux partenaires gouvernementaux	**64 719**	46 464	46 651
Vente aux clients autorisés (principalement les assureurs)	**68 352**	60 491	42 984
Autres diffusions d'information			
Centre de renseignements des policiers du Québec (CRPQ)	**11 589 913**	12 318 526	12 725 528
Service anti-crime des assureurs	**13 497**	11 231	7 554
Transfert d'information avec les cours municipales par EDI	**2 245 060**	1 674 436	1 149 291
Revenus provenant des activités de diffusion			
Vente d'extraits du registre	**2 152 796 $**	2 348 341 $	2 417 967 $
Vente des rapports d'accidents	**786 048 $**	695 646 $	501 278 $

La gestion de l'accès au réseau routier

	2003	2002	2001
Activités relatives à l'exemption du port de la ceinture de sécurité			
Nombre de demandes d'exemption	117	167	183
Nombre d'exemptions accordées	20	34	28
Nombre total de certificats d'exemption valides	436	416	382
Activités relatives aux examens et aux outils de formation[1]			
Nombre de candidats aux examens théoriques (une personne qui a échoué est comptée plus d'une fois)	337 800	317 100	295 800
Nombre de candidats différents aux examens théoriques de promenade	132 800	128 900	121 600
Nombre de candidats différents aux examens pratiques de promenade	109 700	106 500	107 500
Taux de réussite			
à tous les examens théoriques confondus	56,6 %	55,6 %	56,2 %
aux examens théoriques de promenade au moment de la première présence	52,3 %	51,2 %	51,1 %
aux examens pratiques de promenade au moment de la première présence	66,1 %	67,1 %	67,5 %
Programme de l'évaluation médicale des conducteurs			
Nombre de conducteurs évalués	210 964	219 754	175 467
Nombre de refus de délivrer un permis de conduire ou d'ajouter une classe	133	130	123
Nombre de permis de conduire délivrés avec conditions	100 138	106 013	76 094
Nombre de permis de conduire maintenus pour des conducteurs ayant des déficiences ou des maladies	439	294	174
Nombre de citoyens qui ont eu recours au mécanisme de révision de la Société à la suite d'une évaluation médicale	2 814	2 461	2 469
Programme de suivi « Alcool au volant »			
Nombre de participants aux sessions Alcofrein	8 780	9 231	9 129
Nombre de permis délivrés liés au programme antidémarreur	4 330	3 526	3 062
Nombre de suspensions à des conducteurs qui ne se sont pas conformés aux exigences du programme antidémarreur	88	53	65
Programme de suivi du comportement des conducteurs			
Nombre d'infractions avec points d'inaptitude inscrits aux dossiers des conducteurs	783 455	795 929	777 850
Nombre d'avis expédiés aux conducteurs ayant accumulé 7 points d'inaptitude	168 254	157 449	128 757
Nombre de permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude	2 566	2 480	1 799
Activités relatives à la saisie des véhicules			
Demandes de mainlevée			
Nombre de demandes de mainlevée	4 588	5 086	5 735
Nombre de demandes acceptées	695	766	932
Nombre de demandes refusées	3 787	4 205	4 803
Nombre de requêtes judiciaires en mainlevée de saisie	1 573	1 175	825
Nombre de véhicules (+ de 2 500 $) vendus aux enchères	25	32	53
Nombre de véhicules (– de 2 500 $) remis aux gardiens de la fourrière	3 140	2 931	2 754
Programme d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL)[1]			
Nombre de lettres d'avertissement expédiées au PEVL	3922	6 251	6 955
Nombre de lettres de premier niveau	2754	4 088	4 529
Nombre de lettres de deuxième niveau	759	1 377	1 361
Nombre de lettres d'atteinte de seuil	409	786	1 065
Nombre de dossiers PEVL pour lesquels le comportement a été jugé à risque en ce qui concerne la sécurité routière et qui ont été transmis à la Commission des transports du Québec	251	580	757
Programme de l'assurance obligatoire			
Nombre de vérifications de possession d'une attestation d'assurance responsabilité à la suite d'un signalement	12 568	6 868	5 889
Programme d'attestation de conformité des véhicules de fabrication artisanale ou modifiés			
Nombre de dossiers traités	216	292	223
Nombre d'attestations délivrées	154	219	177
Pour des motocyclettes	72 %	76 %	71 %
Pour d'autres types de véhicules	28 %	24 %	29 %
Programme d'attestation de modification de la capacité de charge autorisée des véhicules lourds			
Nombre d'attestations traitées et délivrées	326	304	129

1 La politique d'évaluation a été révisée. Des modifications ont été introduites en septembre 2002.

Le nombre de sanctions imposées

	2003	2002[1]	2001
Sanctions immédiates pour alcool au volant			
Durée de 15, 30 jours	n. d.	13 838	16 334
Durée de 30 jours - depuis le 27 octobre 2002	13 529	2 594	
Durée de 90 jours - depuis le 27 octobre 2002	3 779	637	
Total partiel	17 308	17 069	16 334
Sanctions pour infractions criminelles commises avant le 21 avril 2002			
D'un an à moins de deux ans	3 194	9 068	9 972
De deux ans à moins de trois ans	1 026	2 251	2 299
Trois ans et plus	565	1 314	1 154
Total partiel	4 785	12 633	13 425
Sanctions pour infractions criminelles commises à compter du 21 avril 2002			
D'un an à moins de trois ans	7 093	1 566	
De trois ans à moins de cinq ans	2 127	362	
Cinq ans et plus	995	224	
Total partiel	10 215	2 152	
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis de conduire)			
Trois mois	6 641	5 788	4 002
Six mois	688	512	408
Douze mois	63	34	36
Total partiel	7 392	6 334	4 446
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis probatoire)			
Trois mois	13 755	13 926	11 530
Sanctions médicales			
Suspensions de classes ou de permis	9 262	7 663	6 937
Suspensions administratives (rapport médical non fourni)	18 000	18 206	16 437
Total partiel	27 263	25 869	23 374
Autres types de sanctions			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'infraction au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal de circulation	153 695	143 181	146 452
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	3 508	3 212	3 026
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	3 084	1 854	1 345
Saisie de véhicule à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis adéquat	20 857	20 832	21 267
Total partiel	181 144	169 079	172 090
TOTAL GLOBAL	261 862	247 062	241 199

1 Le présent tableau rectifie les données publiées dans le rapport annuel 2002.

La gestion de l'accès au réseau routier

	2003	2002	2001
Activités relatives à l'exemption du port de la ceinture de sécurité			
Nombre de demandes d'exemption	117	167	183
Nombre d'exemptions accordées	20	34	28
Nombre total de certificats d'exemption valides	436	416	382
Activités relatives aux examens et aux outils de formation[1]			
Nombre de candidats aux examens théoriques (une personne qui a échoué est comptée plus d'une fois)	337 800	317 100	295 800
Nombre de candidats différents aux examens théoriques de promenade	132 800	128 900	121 600
Nombre de candidats différents aux examens pratiques de promenade	109 700	106 500	107 500
Taux de réussite			
à tous les examens théoriques confondus	56,6 %	55,6 %	56,2 %
aux examens théoriques de promenade au moment de la première présence	52,3 %	51,2 %	51,1 %
aux examens pratiques de promenade au moment de la première présence	66,1 %	67,1 %	67,5 %
Programme de l'évaluation médicale des conducteurs			
Nombre de conducteurs évalués	210 964	219 754	175 467
Nombre de refus de délivrer un permis de conduire ou d'ajouter une classe	133	130	123
Nombre de permis de conduire délivrés avec conditions	100 138	106 013	76 094
Nombre de permis de conduire maintenus pour des conducteurs ayant des déficiences ou des maladies	439	294	174
Nombre de citoyens qui ont eu recours au mécanisme de révision de la Société à la suite d'une évaluation médicale	2 814	2 461	2 469
Programme de suivi « Alcool au volant »			
Nombre de participants aux sessions Alcofrein	8 780	9 231	9 129
Nombre de permis délivrés liés au programme antidémarreur	4 330	3 526	3 062
Nombre de suspensions à des conducteurs qui ne se sont pas conformés aux exigences du programme antidémarreur	88	53	65
Programme de suivi du comportement des conducteurs			
Nombre d'infractions avec points d'inaptitude inscrits aux dossiers des conducteurs	783 455	795 929	777 850
Nombre d'avis expédiés aux conducteurs ayant accumulé 7 points d'inaptitude	168 254	157 449	128 757
Nombre de permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude	2 566	2 480	1 799
Activités relatives à la saisie des véhicules			
Demandes de mainlevée			
Nombre de demandes de mainlevée	4 588	5 086	5 735
Nombre de demandes acceptées	695	766	932
Nombre de demandes refusées	3 787	4 205	4 803
Nombre de requêtes judiciaires en mainlevée de saisie	1 573	1 175	825
Nombre de véhicules (+ de 2 500 $) vendus aux enchères	25	32	53
Nombre de véhicules (– de 2 500 $) remis aux gardiens de la fourrière	3 140	2 931	2 754
Programme d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL)[1]			
Nombre de lettres d'avertissement expédiées au PEVL	3922	6 251	6 955
Nombre de lettres de premier niveau	2754	4 088	4 529
Nombre de lettres de deuxième niveau	759	1 377	1 361
Nombre de lettres d'atteinte de seuil	409	786	1 065
Nombre de dossiers PEVL pour lesquels le comportement a été jugé à risque en ce qui concerne la sécurité routière et qui ont été transmis à la Commission des transports du Québec	251	580	757
Programme de l'assurance obligatoire			
Nombre de vérifications de possession d'une attestation d'assurance responsabilité à la suite d'un signalement	12 568	6 868	5 889
Programme d'attestation de conformité des véhicules de fabrication artisanale ou modifiés			
Nombre de dossiers traités	216	292	223
Nombre d'attestations délivrées	154	219	177
Pour des motocyclettes	72 %	76 %	71 %
Pour d'autres types de véhicules	28 %	24 %	29 %
Programme d'attestation de modification de la capacité de charge autorisée des véhicules lourds			
Nombre d'attestations traitées et délivrées	326	304	129

1. La politique d'évaluation a été révisée. Des modifications ont été introduites en septembre 2002.

Le nombre de sanctions imposées

	2003	2002[1]	2001
Sanctions immédiates pour alcool au volant			
Durée de 15, 30 jours	**n. d.**	13 838	16 334
Durée de 30 jours - depuis le 27 octobre 2002	**13 529**	2 594	
Durée de 90 jours - depuis le 27 octobre 2002	**3 779**	637	
Total partiel	**17 308**	17 069	16 334
Sanctions pour infractions criminelles commises avant le 21 avril 2002			
D'un an à moins de deux ans	**3 194**	9 068	9 972
De deux ans à moins de trois ans	**1 026**	2 251	2 299
Trois ans et plus	**565**	1 314	1 154
Total partiel	**4 785**	12 633	13 425
Sanctions pour infractions criminelles commises à compter du 21 avril 2002			
D'un an à moins de trois ans	**7 093**	1 566	
De trois ans à moins de cinq ans	**2 127**	362	
Cinq ans et plus	**995**	224	
Total partiel	**10 215**	2 152	
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis de conduire)			
Trois mois	**6 641**	5 788	4 002
Six mois	**688**	512	408
Douze mois	**63**	34	36
Total partiel	**7 392**	6 334	4 446
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis probatoire)			
Trois mois	**13 755**	13 926	11 530
Sanctions médicales			
Suspensions de classes ou de permis	**9 262**	7 663	6 937
Suspensions administratives (rapport médical non fourni)	**18 890**	18 206	16 437
Total partiel	**27 263**	25 869	23 374
Autres types de sanctions			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'infraction au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal de circulation	**153 695**	143 181	146 452
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	**3 508**	3 212	3 026
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	**3 084**	1 854	1 345
Saisie de véhicule à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis adéquat	**20 857**	20 832	21 267
Total partiel	**181 144**	169 079	172 090
TOTAL GLOBAL	**261 862**	247 062	241 199

1. Le présent tableau rectifie les données publiées dans le rapport annuel 2002.

Les véhicules importés et le programme « perte totale »

Provenance	2003 Total	2003 %	2002 Total	2002 %	2001 Total	2001 %
Provinces canadiennes	**73 572**		67 560		57 752	
Irrécupérables[1]	**48**	**0 %**	16	0 %	84	0 %
Gravement accidentés[1]	**3 089**	**4 %**	3 015	4 %	3 553	6 %
Reconstruits[1]	**702**	**1 %**	612	1 %	607	1 %
Etats-Unis	**18 811**		14 442		11 898	
Irrécupérables[1]	**742**	**4 %**	517	4 %	617	5 %
Gravement accidentés[1]	**9 349**	**50 %**	7 134	49 %	5 755	48 %
Reconstruits[1]	**424**	**2 %**	370	3 %	243	2 %
Autres pays	**857**		883		871	
Irrécupérables[1]	**0**	**0 %**	0	0 %	0	0 %
Gravement accidentés[1]	**61**	**7 %**	73	8 %	101	12 %
Reconstruits[1]	**6**	**1 %**	7	1 %	10	1 %
TOTAL	**93 040**		82 885		70 521	

1 Correspond à la part des véhicules du programme « perte totale »

Les véhicules déclarés comme « perte totale » au Québec

	2003 Nombre	2003 %	2002 Nombre	2002 %	2001 Nombre	2001 %
Véhicules irrécupérables	**2 602**	**8 %**	3 188	9 %	4 006	13 %
Véhicules gravement accidentés	**28 983**	**92 %**	30 686	91 %	26 131	87 %
TOTAL « perte totale »	**31 585**	**100 %**	33 874	100 %	30 137	100 %

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés comme gravement accidentés peuvent obtenir de nouveau le droit de circuler, pourvu qu'ils soient reconstruits en respectant les normes édictées par la Société.

Au cours de l'année 2003, le nombre total de véhicules déclarés comme « pertes totales » a été de 31 585, soit 2 602 (8 %) véhicules irrécupérables et 28 983 (92 %) véhicules gravement accidentés.

Les véhicules reconstruits

Provenance	2003 Nombre	2003 %	2002 Nombre	2002 %	2001 Nombre	2001 %
Québec	**3 748**	**26 %**	3 694	30 %	3 756	36 %
Provinces canadiennes	**2 956**	**20 %**	2 751	22 %	2 625	25 %
États-Unis	**7 881**	**54 %**	5 719	47 %	3 952	38 %
Autres pays	**88**	**0 %**	79	1 %	88	1 %
TOTAL « véhicules reconstruits »	**14 653**	**100 %**	12 243	100 %	10 421	100 %

En majorité, les provinces canadiennes et plusieurs États américains ont un programme similaire à celui du Québec pour le contrôle des véhicules déclarés comme « pertes totales ». Ainsi, au moment de l'immatriculation d'un véhicule importé, la Société respecte le statut du véhicule tel que son administration d'origine l'a établi.

Services aux personnes handicapées

Évolution des dépenses relatives au programme d'adaptation des véhicules pour personnes handicapées

	2003	2002	2001
Nouveaux clients inscrits au programme	914	777	763
Demandes traitées :			
Adaptations	770	555	557
Ajouts	170	147	131
Réparations	1 034	867	933
TOTAL	1 974	1 569	1 621
Sommes déboursées :			
Adaptations	7 388 331 $	5 526 938 $	5 229 950 $
Ajouts	467 160 $	480 672 $	469 716 $
Réparations	334 204 $	297 085 $	292 867 $
TOTAL	8 170 715 $	6 304 695 $	5 992 532 $

1 Les données de 2001 et 2002 ont été corrigées.

Activités relatives au programme de vignettes pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées

	2003	2002	2001
Nombre total de vignettes de stationnement valides	126 482	116 668	107 003
Nombre total de vignettes permanentes	114 388	107 221	100 020
Nombre total de vignettes temporaires	12 083	9 440	6 974
Nombre total de vignettes pour visiteurs	11	7	9

Les véhicules importés et le programme « perte totale »

Provenance	2003 Total	2003 %	2002 Total	2002 %	2001 Total	2001 %
Provinces canadiennes	**73 572**		67 560		57 752	
Irrécupérables	**48**	**0 %**	16	0 %	84	0 %
Gravement accidentés	**3 089**	**4 %**	3 015	4 %	3 553	6 %
Reconstruits	**702**	**1 %**	612	1 %	607	1 %
Etats-Unis	**18 611**		14 442		11 898	
Irrécupérables	**742**	**4 %**	517	4 %	617	5 %
Gravement accidentés	**9 349**	**50 %**	7 134	49 %	5 755	48 %
Reconstruits	**424**	**2 %**	370	3 %	243	2 %
Autres pays	**857**		883		871	
Irrécupérables	**0**	**0 %**	0	0 %	0	0 %
Gravement accidentés	**61**	**7 %**	73	8 %	101	12 %
Reconstruits	**6**	**1 %**	7	1 %	10	1 %
TOTAL	**93 040**		82 885		70 521	

Les véhicules déclarés comme « perte totale » au Québec

	2003 Nombre	2003 %	2002 Nombre	2002 %	2001 Nombre	2001 %
Véhicules irrécupérables	**2 602**	**8 %**	3 188	9 %	4 006	13 %
Véhicules gravement accidentés	**28 983**	**92 %**	30 686	91 %	26 131	87 %
TOTAL « perte totale »	**31 585**	**100 %**	33 874	100 %	30 137	100 %

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés comme gravement accidentés peuvent obtenir de nouveau le droit de circuler, pourvu qu'ils soient reconstruits en respectant les normes édictées par la Société.

Au cours de l'année 2003, le nombre total de véhicules déclarés comme « pertes totales » a été de 31 585, soit 2 602 (8 %) véhicules irrécupérables et 28 983 (92 %) véhicules gravement accidentés.

Les véhicules reconstruits

Provenance	2003 Nombre	2003 %	2002 Nombre	2002 %	2001 Nombre	2001 %
Québec	**3 748**	**26 %**	3 694	30 %	3 756	36 %
Provinces canadiennes	**2 956**	**20 %**	2 751	22 %	2 625	25 %
États-Unis	**7 881**	**54 %**	5 719	47 %	3 952	38 %
Autres pays	**68**	**0 %**	79	1 %	88	1 %
TOTAL « véhicules reconstruits »	**14 653**	**100 %**	12 243	100 %	10 421	100 %

En majorité, les provinces canadiennes et plusieurs États américains ont un programme similaire à celui du Québec pour le contrôle des véhicules déclarés comme « pertes totales ». Ainsi, au moment de l'immatriculation d'un véhicule importé, la Société respecte le statut du véhicule tel que son administration d'origine l'a établi.

Services aux personnes handicapées

Évolution des dépenses relatives au programme d'adaptation des véhicules pour personnes handicapées[1]

	2003	2002	2001
Nouveaux clients inscrits au programme	**914**	777	763
Demandes traitées :			
Adaptations	**770**	555	557
Ajouts	**170**	147	131
Réparations	**1 034**	867	933
TOTAL	**1 974**	1 569	1 621
Sommes déboursées :			
Adaptations	**7 369 331 $**	5 526 938 $	5 229 950 $
Ajouts	**467 180 $**	480 672 $	469 716 $
Réparations	**334 204 $**	297 085 $	292 867 $
TOTAL	**8 170 715 $**	6 304 695 $	5 992 532 $

1 Les données de 2001 et 2002 ont été corrigées.

Activités relatives au programme de vignettes pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées

	2003	2002	2001
Nombre total de vignettes de stationnement valides	**126 462**	116 668	107 003
Nombre total de vignettes permanentes	**114 398**	107 221	100 020
Nombre total de vignettes temporaires	**12 053**	9 440	6 974
Nombre total de vignettes pour visiteurs	**11**	7	9

RAPPORT ANNUEL de gestion 2003

Contrôle routier Québec

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Vice-présidence au contrôle routier

Service de la planification et du contrôle des ressources

Société de l'assurance automobile du Québec

C.P. 19600

333, boul. Jean-Lesage, S-1-38

Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications

Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2004

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-550-42457-3

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Avril 2004

TABLE DES MATIÈRES

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 166

LE MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER 167

LA DÉCLARATION DU VICE-PRÉSIDENT 168

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES 169

LES FAITS SAILLANTS 170

LE PROFIL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 172
- La clientèle et les partenaires 173
- Les produits et les services 174
- L'organisation administrative 174

LES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2003 176

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 186

LES RESSOURCES 192
- La gestion des ressources humaines 192
- La gestion des ressources matérielles et immobilières 194
- La gestion des ressources informationnelles 194
- La gestion des ressources financières 194
- L'échange de services 196

Annexe 1 : La liste des lois et des règlements 197
Annexe 2 : Le lexique 198
Annexe 3 : Les orientations stratégiques 200
annexe 4 : Les engagements de notre Déclaration de services aux citoyens 201
Annexe 5 : Le Guide d'éthique 202
Annexe 6 : Les statistiques 205

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La Société de l'assurance automobile du Québec est considérée aujourd'hui comme un modèle unique de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques routiers, recouvrant à la fois la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation. Notre organisme exerce une action déterminante en sécurité routière au Québec par la gestion de l'accès au réseau routier, le contrôle routier, la promotion de la sécurité routière, la recherche, l'application du Code de la sécurité routière, de même que par l'interaction soutenue avec ses nombreux partenaires des secteurs public et privé.

En 1990, le gouvernement du Québec décidait d'intégrer, sous la gouverne de la Société, les trois volets du contrôle routier que sont le contrôle sur route, les enquêtes en entreprise et la vérification mécanique. L'intégration des contrôles visait à améliorer l'efficacité des interventions auprès des différents acteurs qui exercent des activités dans le domaine du transport de personnes et de marchandises. En raison de son expertise en matière de sécurité routière, la Société était toute désignée pour assumer le mandat du contrôle du transport routier de personnes et de marchandises. La venue du contrôle routier a permis de renforcer la synergie qui existait, en matière de sécurité routière, tant à l'intérieur de la Société elle-même qu'à l'extérieur de celle-ci, avec ses partenaires.

Depuis les treize dernières années, la Société, par l'intermédiaire de la Vice-présidence au contrôle routier, travaille à l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et à celle des véhicules de transport de marchandises, ainsi qu'à la protection du réseau routier; de plus, elle veille à l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Elle s'occupe également de la mise en place, du suivi et du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique et des entreprises accréditées au Programme d'entretien préventif.

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2003 de la Vice-présidence au contrôle routier, une agence aussi appelée Contrôle routier Québec.

Le président-directeur général

Jacques Brind'Amour

LE MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER

Pour une troisième année consécutive, j'ai le plaisir de présenter les réalisations de Contrôle routier Québec. Ces réalisations s'inscrivent dans la continuité de l'action de l'agence, dont le mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandises sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois. Depuis cinq ans, les éléments qui entourent notre travail ont changé. Il est maintenant évident qu'il faut adapter le contrôle routier à cette nouvelle réalité.

L'industrie du transport des personnes et des marchandises avec laquelle nous transigeons constamment fait face à d'importants changements : restrictions accrues relativement aux marges de bénéfices, contraintes du juste-à-temps, concurrence vive, le tout conjugué avec les exigences de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Il nous appartient d'adapter notre travail et d'incorporer nos réalités et celles de nos partenaires, en les orientant vers un objectif commun de sécurité routière, laquelle n'est pas négociable.

Après quelques années de changements importants, l'année 2003 en a été une de consolidation pour Contrôle routier Québec. Plusieurs dossiers importants ont été amorcés et d'autres se sont achevés durant l'année. Il suffit de penser, notamment, à l'intégration des trois corps d'emploi, à la mise en place d'une structure de tables de concertation, et à la publication de la Déclaration de services aux citoyens. Plusieurs de ces dossiers ont exigé un travail acharné de la part des personnes qui y ont participé. Je tiens à souligner l'apport nécessaire et soutenu de l'ensemble du personnel. Les efforts de tous et de chacun ont contribué à l'atteinte des objectifs fixés dans *le Plan d'action 2003*.

Même si le passé est garant de l'avenir, il n'en demeure pas moins que l'adaptation à des réalités nouvelles passe par l'innovation, la flexibilité, la création et l'esprit d'équipe.

Le vice-président au contrôle routier

Louis Côté

DÉCLARATION DU VICE-PRÉSIDENT

La fiabilité de l'information contenue dans le présent *Rapport annuel de gestion 2003* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2003* de Contrôle routier Québec :

- décrit fidèlement les mandats, les clients et partenaires, les produits et services et l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du *Plan d'action 2003* et les résultats obtenus;
- présente les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de l'agence et ses résultats.

Je déclare que l'information contenue dans le présent Rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2003.

Le vice-président au contrôle routier

Louis Côté

Québec, avril 2004

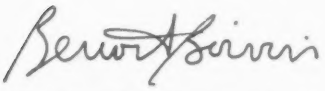
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2003* de Contrôle routier Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'agence.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen a consisté en une collecte de renseignements, des procédés analytiques, la révision de calculs, l'obtention de pièces justificatives et des discussions sur l'information recueillie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport de gestion.*

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2003* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification et des Enquêtes,



Benoît Boivin, MAP, FCA

Québec, avril 2004

INTÉGRATION DES CORPS D'EMPLOI

En juin 2003, le Conseil du trésor a adopté une nouvelle directive (directive n° 199966) en ce qui concerne la classification des emplois de contrôleurs routiers. Cette classification comprend trois classes d'emploi : contrôleurs routiers (contrôle sur route et contrôle en entreprise), contrôleurs routiers en vérification mécanique et contrôleurs routiers principaux (sergents).

Jusqu'au mois de juin 2003, les employés opérationnels étaient répartis sous trois classifications différentes, c'est-à-dire : les contrôleurs routiers qui possédaient les statuts d'agent de la paix et de constable spécial pour l'application de la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales et de certains articles du Code criminel, les préposés aux établissements accrédités (inspecteurs en vérification mécanique) et les enquêteurs en entreprise. Les employés autres que les contrôleurs routiers étaient des civils qui disposaient de certains pouvoirs d'inspection accordés par le Code de la sécurité routière ou directement par la Société (particulièrement en ce qui a trait aux mandataires).

La nouvelle classification comprenant les trois classes d'emploi fait en sorte que tous les employés opérationnels sont maintenant des contrôleurs routiers affectés à des tâches qui pourront différer en fonction de la détermination de l'organisation du travail qui devrait se faire au cours de l'année 2004.

Cependant, tous les contrôleurs routiers possèdent le statut d'agent de la paix prévu dans le Code de la sécurité routière. De ce fait, ils doivent satisfaire aux exigences d'admission, notamment en matière de sécurité et dans le domaine médical.

TABLES DE CONCERTATION MISES SUR PIED EN 2003

La première Table régionale de concertation mise sur pied cette année est un projet pilote en Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec. En effet, la Direction de Contrôle routier Québec a décidé de mettre en place des tables de concertation régionales visant à aborder des préoccupations locales et régionales en contrôle routier. Il est utile de signaler que le Comité consultatif et les associations de transport ont appuyé l'initiative de mettre en place de telles tables de concertation. Ces tables permettront de dégager des solutions globales à des problèmes concrets, dans une perspective de règlement d'une problématique que partage la majorité des membres des tables respectives.

La Table mise en place actuellement réunit à la fois les élus locaux, les partenaires gouvernementaux et ceux de l'industrie qui souhaitent s'associer à ces travaux. C'est en octobre 2002 que les échanges en vue de former une première table de concertation ont débuté et les échanges se sont poursuivis au cours de l'année 2003. Les membres se sont réunis pour une première fois en novembre. En plus du mandat décrit ci-dessus, ils devront formuler des avis et faire des recommandations sur différents aspects à considérer dans la mise en place des tables à venir, notamment leur composition, les pouvoirs dont elles devraient disposer, leur mode de fonctionnement, leur financement et les mandats qu'elles devront assumer.

POIVRE DE CAYENNE

Au printemps 2003, le ministère de la Sécurité publique a donné son accord pour le port et l'utilisation, par les contrôleurs routiers, de l'aérosol d'oléorésine capsicum, communément appelé poivre de Cayenne.

Avant de délivrer les actes de nomination, le ministère de la Sécurité publique a exigé que chacun des contrôleurs routiers suive une formation approuvée par l'École nationale de police, et qu'une certification de réussite lui soit envoyée. Par ailleurs, l'agence a développé des procédures opérationnelles qui en définissent le port et l'utilisation ainsi que les obligations et les devoirs inhérents, répondant aussi à une exigence du Ministère.

DÉPLOIEMENT DES VÉHICULAIRES

Au cours de l'année 2003, l'agence a poursuivi le déploiement des systèmes informatiques dans les véhicules de patrouille. Ainsi, les services de contrôle routier de l'Outaouais et de Rimouski, et partiellement ceux de la Côte-Nord, ont pu y avoir accès.

Le fait que les contrôleurs routiers puissent avoir à leur disposition les systèmes informatiques dans leurs véhicules de patrouille leur permet d'accéder aux données nécessaires à l'exécution de leurs tâches et d'enregistrer leurs différentes interventions. Cette mesure simplifie considérablement leur travail et permet de fournir, en tout temps, une information mise à jour, et ce, à l'endroit et au moment requis.

INSTRUCTEURS CVSA™

Le Québec fait partie de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (Commercial Vehicle Safety Alliance™) depuis 1988. Cette année, Contrôle routier Québec a procédé à sa première formation d'instructeurs et de « coaches » CVSA™. En effet, son effectif comprenant déjà un contrôleur routier ayant suivi la formation nécessaire pour former des instructeurs, 16 contrôleurs routiers ont suivi l'enseignement selon les règles établies par la CVSA™. Ceux-ci agiront comme instructeurs et « coaches » CVSA™ afin d'accréditer l'ensemble des collègues contrôleurs routiers selon les normes de l'Alliance. Cette formation s'échelonnera sur les trois prochaines années.

Rappelons que la CVSA™ est une organisation dont la présence s'étend à la grandeur de l'Amérique du Nord (Canada, États-Unis et Mexique). Elle a pour but de promouvoir l'utilisation sécuritaire des véhicules commerciaux ainsi que leur entretien afin d'assurer la sécurité des usagers de la route. Elle fournit des standards uniformes et compatibles qui garantissent la réciprocité des inspections sur route mises en vigueur dans les juridictions qui en font partie.

LE PROFIL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec est une agence qui œuvre au sein de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après nommée la Société). Cette dernière relève du ministre des Transports du Québec.

Son mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandises sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et les autres partenaires visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les taxis.

L'agence est donc responsable du contrôle de l'application des lois, énumérées ci-dessous, et de leurs règlements. Le lecteur peut consulter la liste des règlements relatifs aux lois à l'annexe 1.

- le Code de la sécurité routière (L.R.Q. c. C-24.2);
- la Loi sur les transports (L.R.Q. c. T-12);
- la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q. c. S-6.01);
- la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q. c. P30.3);
- la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (L.R.C. [1985], ch. 29 [3^{e} suppl.]);
- la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q. c. T-1).

De plus, la Société lui a confié des mandats supplémentaires, soit celui d'assumer le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique contre rémunération, ainsi que la mise en place, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP).

L'agence assume son mandat en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants en matière de contrôle du transport routier :

- améliorer la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de marchandises;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- veiller à l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Chaque année, l'agence rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale. En mai 2002, elle signait une nouvelle *Convention de performance et d'imputabilité*.

Dans le but d'améliorer constamment les pratiques de l'agence sur le terrain, un comité consultatif, formé des membres de l'industrie et des principaux acteurs du milieu, formule des avis en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2003, le comité consultatif s'est réuni à trois reprises.

Le comité consultatif se compose de :

- M. Louis Côté, vice-président au contrôle routier et président du comité consultatif;
- M. André Brisebois, directeur des activités spécialisées, Service des enquêtes, ministère du Revenu du Québec;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Guy Vaillancourt, directeur du Transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;
- M. Jacques Bégin, directeur de l'Aménagement forestier, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M. Jacques Marcotte, maire, Fédération québécoise des municipalités;
- M. Marc Cadieux, vice-président exécutif, Association du camionnage du Québec inc.;
- M. Romain Girard, directeur général, Association des propriétaires d'autobus du Québec;
- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Asbestos Eastern;
- M^me^ Diane Fortin, conseillère, Service des politiques, Union des municipalités;
- M^me^ Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec (VPSR);
- M^me^ Nicole Poupart, présidente, Commission des transports du Québec.

La clientèle et les partenaires

LA CLIENTÈLE

Le mandat qui consiste à vérifier le respect des normes touchant l'industrie du transport, de même que les mandats confiés par la Société à son agence, traduisent l'expression de la volonté d'un ensemble de personnes et d'organismes qui motivent, orientent et appuient le gouvernement dans ses actions. Ces personnes hautement intéressées par les activités de contrôle tirent avantage de l'application des lois et des règlements qui visent la sécurité du transport des personnes et des marchandises. Elles constituent une clientèle à laquelle l'agence se sent également redevable. Il s'agit de :

- l'industrie du transport (notamment les associations);
- les entreprises et les citoyens qui utilisent les services de transport routier;
- les municipalités.

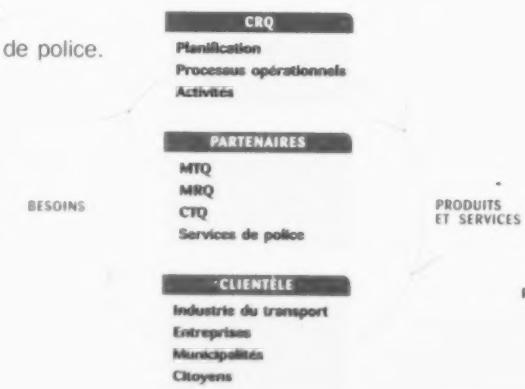
LES PARTENAIRES

Le gouvernement, par l'intermédiaire de la Société, confie des mandats à l'agence qui répond également aux besoins de ses partenaires, soit :

- le ministère des Transports du Québec (MTQ);
- le ministère du Revenu du Québec (MRQ);
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- la Sûreté du Québec et les services municipaux de police.

Le diagramme suivant illustre les interrelations entre Contrôle routier Québec, ses divers groupes de clientèle et ses partenaires.

L'agence peut aussi compter sur un autre collaborateur important, soit la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société.



Les produits et les services

Contrôle routier Québec s'assure, au moyen d'interventions sur route et en entreprise, que les véhicules de transport des personnes et des marchandises sont en bon état mécanique et qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires pour respecter les normes relatives aux charges et dimensions. L'agence veille aussi à ce que les conducteurs et les propriétaires et exploitants de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, ainsi qu'aux normes de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure un traitement équitable pour tous les transporteurs. Elle fournit les services décrits dans les paragraphes qui suivent. Toutefois, pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, le lecteur pourra consulter le lexique de l'annexe 2 qui les décrit.

Le contrôle sur route consiste à s'assurer que, sur les routes du Québec, les transporteurs routiers respectent les lois et les règlements qui les régissent. Les contrôles sur route sont effectués selon les particularités de chaque région.

Les produits se rattachant au contrôle sur route sont : le rapport d'intervention, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (taxe sur les carburants) et la conformité du véhicule.

Le contrôle en entreprise consiste à inspecter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin d'en vérifier le respect et à prendre les mesures appropriées en cas d'infraction. Les inspections sont faites d'après un programme de visites planifiées sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et la délinquance. Des enquêtes peuvent également être faites à la suite de dénonciations.

Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique consiste à vérifier la qualité de la prestation des services qu'offrent les mandataires. Des contrôles visent également à évaluer la conformité à la réglementation des véhicules soumis aux mandataires afin qu'ils soient inspectés.

Un certificat de vérification mécanique (CVM) peut être délivré au moment du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique.

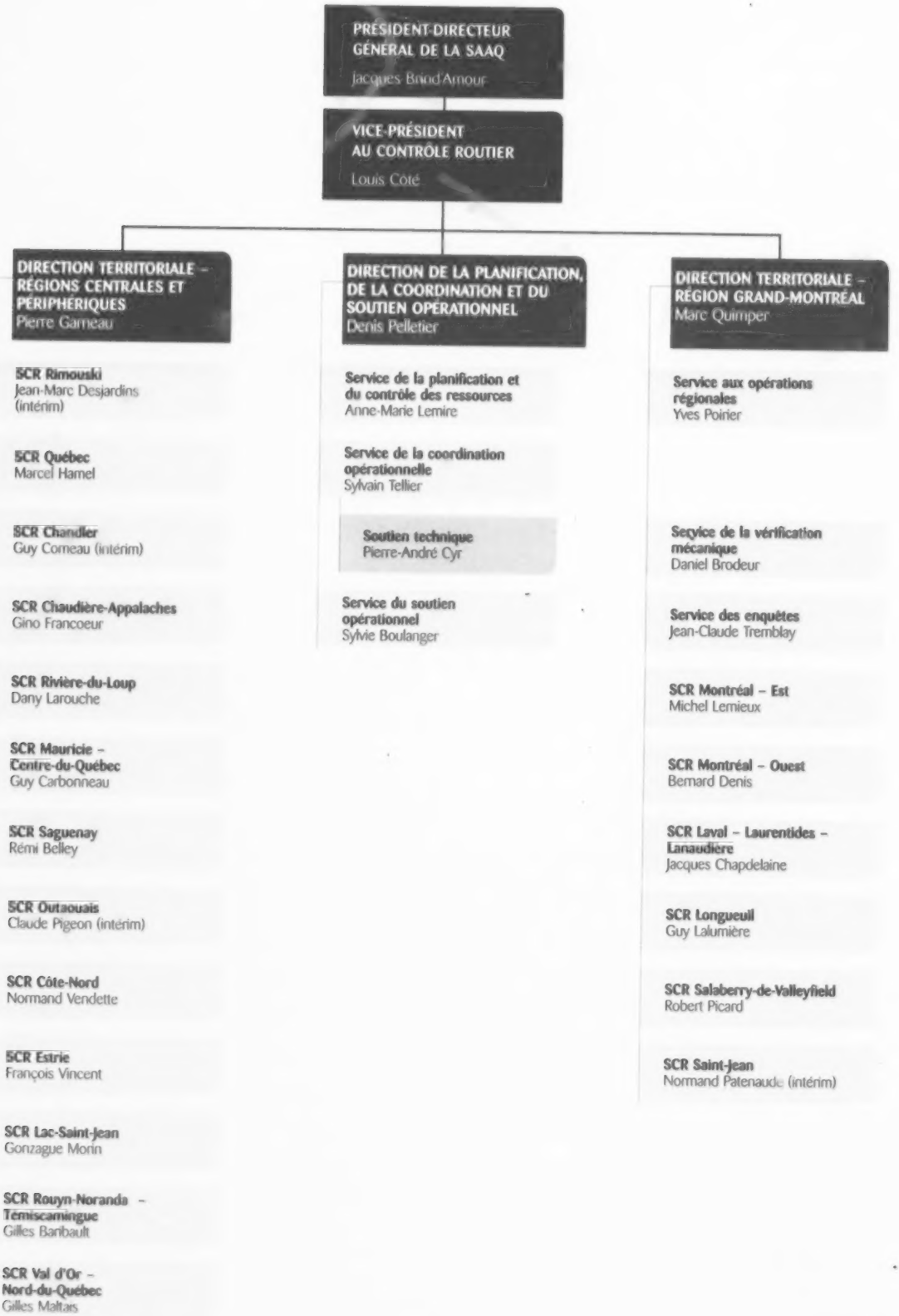
Le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) consiste, dans un premier temps, à délivrer une attestation aux entreprises qui désirent adhérer au programme et, par la suite, à vérifier si elles respectent les normes du programme.

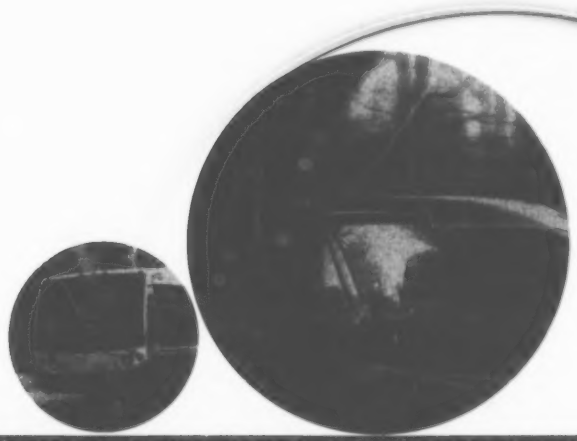
Enfin, l'agence offre des **services d'expertise** et de **transmission d'information** qui sont requis par les partenaires.

L'organisation administrative

Bien que ce soit une agence, Contrôle routier Québec relève de la Société d'assurance automobile du Québec dont elle est l'une des cinq vice-présidences. La vice-présidence au contrôle routier compte trois directions, elles-mêmes divisées en 25 services. Ce découpage permet un maximum de concertation et d'efficacité. Les services sont répartis de la façon suivante :

- la Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel (trois services);
- la Direction territoriale – Région Grand-Montréal (neuf services);
- la Direction territoriale – Régions centrales et périphériques (treize services).


PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SAAQ
Jacques Brind'Amour
VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER
Louis Côté
DIRECTION TERRITORIALE – RÉGIONS CENTRALES ET PÉRIPHÉRIQUES
Pierre Garneau
SCR Rimouski
Jean-Marc Desjardins (intérim)
SCR Québec
Marcel Hamel
SCR Chandler
Guy Comeau (intérim)
SCR Chaudière-Appalaches
Gino Francoeur
SCR Rivière-du-Loup
Dany Larouche
SCR Mauricie – Centre-du-Québec
Guy Carbonneau
SCR Saguenay
Rémi Belley
SCR Outaouais
Claude Pigeon (intérim)
SCR Côte-Nord
Normand Vendette
SCR Estrie
François Vincent
SCR Lac-Saint-Jean
Gonzague Morin
SCR Rouyn-Noranda – Témiscamingue
Gilles Baribault
SCR Val d'Or – Nord-du-Québec
Gilles Maltais
DIRECTION DE LA PLANIFICATION, DE LA COORDINATION ET DU SOUTIEN OPÉRATIONNEL
Denis Pelletier
Service de la planification et du contrôle des ressources
Anne-Marie Lemire
Service de la coordination opérationnelle
Sylvain Tellier
Soutien technique
Pierre-André Cyr
Service du soutien opérationnel
Sylvie Boulanger
DIRECTION TERRITORIALE – RÉGION GRAND-MONTRÉAL
Marc Quimper
Service aux opérations régionales
Yves Poirier
Service de la vérification mécanique
Daniel Brodeur
Service des enquêtes
Jean-Claude Tremblay
SCR Montréal – Est
Michel Lemieux
SCR Montréal – Ouest
Bernard Denis
SCR Laval – Laurentides – Lanaudière
Jacques Chapdelaine
SCR Longueuil
Guy Lalumière
SCR Salaberry-de-Valleyfield
Robert Picard
SCR Saint-Jean
Normand Patenaude (intérim)



LES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2003

En début d'année, l'agence a préparé le *Plan d'action 2003*. Découlant du *Plan triennal 2003-2005*, ce plan a été établi en fonction des besoins des principaux clients et des préoccupations de l'industrie transmises par le comité consultatif.

Des indicateurs de performance sont définis dans le *Plan d'action 2003*. D'ordre opérationnel, ces indicateurs permettent de mesurer l'atteinte des objectifs et la réalisation des projets. La présente section donne les résultats obtenus par l'agence en regard des objectifs établis dans son *Plan d'action*. Ces objectifs sont mis en lien avec son Plan triennal.

Le *Plan triennal 2003-2005*, dont les orientations stratégiques se trouvent à l'annexe 3, et le *Plan d'action 2003* s'articulent autour de quatre axes d'intervention :

- accroître l'efficacité des contrôles;
- appuyer les objectifs de la SAAQ, du ministère des Transports du Québec, du ministère du Revenu du Québec et du ministère et l'Environnement du Québec;
- assurer une planification adéquate de la main-d'œuvre;
- promouvoir la formation.

Résultats de l'année 2003

ORIENTATION STRATÉGIQUE : DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION :
Accroître l'efficacité des contrôles

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Optimiser la couverture du territoire

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Accroître le nombre de mouvements de transport vérifiés sur les routes du Québec

CIBLE 2003 : Atteindre 120 000 mouvements de transport vérifiés

RÉSULTAT : Cible atteinte à 92 p. 100

COMMENTAIRES : Les résultats détaillés sont les suivants :

	RÉSULTATS			
INDICATEUR	**2001**	**2002**	**Cible 2003**	**2003**
Nombre de mouvements de transport vérifiés	112 067	114 226	120 000	110 141

Cet indicateur représente le nombre de mouvements de transport ayant fait l'objet d'une vérification par les contrôleurs routiers.

En 2003, l'agence s'est fixé comme objectif de vérifier 120 000 mouvements de transport. En exécutant 110 141 vérifications de mouvements de transport, elle a atteint 92 p. 100 de la production prévue. La cible n'a donc pas été atteinte en raison, principalement, de la diminution du temps de contrôle. Le temps de contrôle fait par les contrôleurs routiers est passé de 193 493 heures, en 2002, à 185 139 heures, en 2003, ce qui représente une diminution de 4,3 p. 100. De plus, il importe de signaler que l'effectif utilisé a diminué d'un peu plus de 4 p. 100 par rapport à l'année dernière. Cette situation sera rectifiée, au cours de l'année 2004, par l'embauche de nouveaux contrôleurs routiers. Ainsi, l'agence entend poursuivre ses efforts afin d'atteindre la cible fixée.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Optimiser la couverture du territoire

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Augmenter la couverture des entreprises

CIBLE 2003 : Atteindre 87 p. 100 d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis trois ans ou plus

RÉSULTAT : Cible atteinte à 98 p. 100

COMMENTAIRES : Les résultats détaillés sont les suivants :

	RÉSULTATS				
INDICATEUR	**2001**	**2002**		**Cible 2003**	**2003**	
Taux d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis trois ans ou plus*	N.D.	1 033 / 1 061	97 %**	87 %	808 / 953	85 %

Pour définir ce taux, il faut déterminer, parmi les entreprises visitées dans l'année, celles qui n'avaient pas été visitées depuis trois ans au moins.

* L'indicateur aurait dû être formulé de la façon suivante : pourcentage de visites aux entreprises non visitées depuis trois ans ou plus. Il importe de mentionner que la formulation de l'indicateur n'influe, en aucune façon, sur le calcul et les résultats.

** En 2002, l'indicateur était le taux d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus.

La cible fixée, pour 2003, était de faire 87 p. 100 de nos visites à des entreprises qui n'avaient pas été visitées depuis trois ans ou plus. Parmi les 953 entreprises visitées cette année, 85 p. 100 d'entre elles n'avaient pas été vérifiées depuis au moins trois ans. La cible a été atteinte à

98 p. 100. En cours d'année, une problématique particulière reliée au transport par limousine a été décelée et a fait l'objet d'une consultation auprès de nos partenaires. L'agence a décidé de travailler à la résolution de ce problème de sécurité routière. En conséquence, le nombre de visites d'entreprises visées par cet indicateur a été moindre au cours de l'année. De plus, l'organisation a consacré moins de temps (14 p. 100) à l'inspection en entreprises en raison d'une diminution de 10 p. 100 de l'effectif utilisé par rapport à l'année 2002.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Optimiser la couverture du territoire

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Analyser les mouvements de transport

CIBLE 2003 : Déposer une analyse

RÉSULTAT : Cible atteinte à 100 p. 100

COMMENTAIRES : Au cours du dernier trimestre, l'agence a analysé le débit de circulation sur une partie des autoroutes et des routes principales du Québec. L'élaboration de cette analyse spécifique à chaque région a permis de tracer une vue d'ensemble des flux de transport sur le territoire. Le cas échéant, elle servira à déterminer les moments et les endroits les plus propices à de meilleures opérations de contrôle.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Optimiser la couverture du territoire

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Réévaluer le positionnement des postes et des aires de contrôle

CIBLE 2003 : Déposer des recommandations

RÉSULTAT : Cible atteinte à 100 p. 100

COMMENTAIRES : Il s'avérait nécessaire de réévaluer l'emplacement et l'utilisation des postes et des aires de contrôle routier. En juin 2003, un rapport a été déposé. L'organisation a élaboré une stratégie sur l'emplacement de ses postes et ses aires de contrôle en fonction des priorités opérationnelles et des nouveaux développements routiers.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Accentuer le repérage des contrevenants

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Augmenter la détection des entreprises contrevenantes

CIBLE 2003 : Visiter 13 p. 100 des entreprises à risque

RÉSULTAT : Cible atteinte à 77 p. 100

COMMENTAIRES : Les résultats détaillés sont les suivants :

	RÉSULTATS						
INDICATEUR	2001		2002		Cible 2003	2003	
Pourcentage d'entreprises à risque visitées	121 / 1 202	10 %	150 / 1 177	13 %	13 %	67 / 693	10 %

En ce qui a trait au présent indicateur, la définition du risque est déterminée en fonction de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants des véhicules lourds (PEVL). Seules les entreprises québécoises ayant reçu une lettre de deuxième niveau de la Société de l'assurance automobile seront considérées comme des entreprises à risque. Pour établir le pourcentage, seules les entreprises ayant été visitées après avoir reçu une lettre de 2e niveau sont retenues par rapport au nombre total d'entreprises ayant reçu une lettre de 2e niveau au moins une fois durant l'année.

Moins d'entreprises à risque ont été dénombrées au cours de l'année en raison de la révision de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds en septembre 2002. En 2003, le pourcentage d'entreprises à risque à visiter était fixé à 13 p. 100. Seulement 10 p. 100 des entreprises à risque ont été visitées.

Mentionnons que le problème particulier relié au transport par limousine de même que la diminution du temps consacré à l'inspection en entreprise expliquent en partie la non atteinte de la cible. En effet, le temps d'inspection a été moins important que celui de l'année précédente, soit 21 931 heures d'inspection en 2003 par rapport à 25 506 en 2002. Cette baisse représente une diminution de 14 p. 100. Rappelons que l'effectif utilisé a diminué par rapport à l'année 2002. Pour 2004, Contrôle routier Québec a reconduit cet indicateur.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Accentuer le repérage des contrevenants

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Analyser les systèmes de transport intelligents de contrôle routier

CIBLE 2003 : Déposer l'analyse

RÉSULTAT : Cible atteinte à 100 p. 100

COMMENTAIRES : Selon la Société des systèmes de transport intelligents du Canada, les STI se définissent comme étant l'application intégrée de techniques de pointe évoluées dans le domaine du traitement de l'information (ordinateurs), de la communication, du captage et du contrôle ainsi que dans le domaine des stratégies de gestion, afin d'améliorer le fonctionnement du réseau des transports.

Dans son *Plan d'action 2003*, Contrôle routier Québec s'est engagé à analyser les systèmes de transport intelligents. L'analyse a été menée à terme. Elle a servi à identifier les systèmes qui pourront faciliter le repérage des contrevenants sur route. Ces systèmes, qui seront mis en place avec le projet pilote de Saint-Bernard-de-Lacolle, sont les suivants : le lecteur de transpondeur avec antennes, les caméras de surveillance avec reconnaissance optique des caractères, les balances WIM (pesée en mouvement) et le panneau à message variable.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Effectuer un minimum de visites par mandataire

CIBLE 2003 : Atteindre 100 p. 100 des mandataires accrédités visités deux fois durant l'année

RÉSULTAT : Cible atteinte à 99 p. 100

COMMENTAIRES : Les résultats détaillés sont les suivants :

	RÉSULTATS							
INDICATEUR	2001		2002		Cible 2003	2003		
Pourcentage de mandataires accrédités visités deux fois durant l'année	84/116	72 %	95/102*	93 %	100 %	143/144	99 %	

Ce pourcentage correspond au nombre de mandataires accrédités par la Société de l'assurance automobile du Québec qui ont été visités deux fois durant l'année sur le nombre total de mandataires accrédités. Afin de calculer cet indicateur, il convient de considérer seulement les mandataires qui auront été présents tout au long de l'année. Par ailleurs, sont considérés comme visites les contrôles de qualité chez les mandataires et les visites pour une reconnaissance officielle.

* En 2002, aux fins de calcul de cet indicateur, les mandataires accrédités qui étaient en processus de renouvellement de contrat n'étaient pas considérés présents toute l'année.

Cette année, 144 mandataires ont été présents tout au long de l'année. Ainsi, 99 p. 100 d'entre eux ont reçu au moins deux visites durant l'année. Un seul mandataire n'a pas été visité deux fois durant l'année. Depuis trois ans, l'agence a accentué le suivi régulier de ses visites aux mandataires, ce qui lui a permis d'améliorer ses résultats à l'égard de cet indicateur. Ces derniers sont passés de 72 p. 100 en 2001 à 99 p. 100 en 2003. L'objectif d'effectuer un minimum de visites par mandataire permet de s'assurer d'un standard de qualité des services rendus par ces derniers lors de la vérification des véhicules.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Participer à l'élaboration de la grille d'évaluation de la qualité des services rendus par les mandataires

CIBLE 2003 : Mettre en fonction opérationnelle la grille d'évaluation

RÉSULTAT : Cible non atteinte

COMMENTAIRES : Afin d'atteindre son objectif stratégique, l'agence a amorcé la révision des pratiques de contrôle de qualité. Cette révision se fera en uniformisant l'évaluation de ses contrôles à l'aide d'une grille d'évaluation. Celle-ci, maintenant appelée Rapport de rendement, s'inscrit dans une démarche de révision complète des modes de contrôle de la qualité chez les mandataires. Un groupe de travail a été formé afin de recenser les problèmes rencontrés par chaque service de contrôle routier à l'occasion des contrôles de qualité. La phase de conception du rapport a été plus ardue que ce qui avait été prévu initialement. En 2004, les travaux en vue d'élaborer le contenu du Rapport de rendement se poursuivront.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Effectuer un minimum de vérifications sur route des véhicules PEP

CIBLE 2003 : Atteindre 15 p. 100 de vérifications mécaniques complètes sur route des véhicules inscrits au PEP

RÉSULTAT : Cible non atteinte

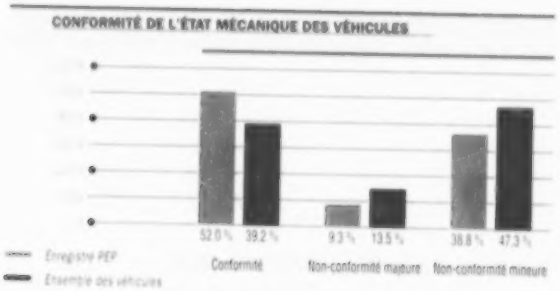
COMMENTAIRES : Les résultats détaillés sont les suivants :

	RÉSULTATS			
INDICATEUR	**2001**	**2002**	**Cible 2003**	**2003**
Taux de vérifications mécaniques complètes sur route effectuées pour les véhicules inscrits au PEP	N.D.	N.D.	15 %	5 308 / 18 915 — 28 %

Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes de véhicules sur route appartenant à une entreprise PEP, par rapport au nombre de vérifications mécaniques complètes.

Les entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif (PEP) possèdent environ 25 p. 100 de l'ensemble des véhicules. Contrôle routier Québec s'est donné comme objectif de limiter à 15 p. 100 les vérifications mécaniques complètes effectuées sur les véhicules PEP. L'agence savait d'expérience que ces véhicules, par leur adhésion au programme, profitaient d'un entretien préventif plus soutenu que les autres et, par conséquent, avaient moins de défectuosités mécaniques. Toutefois, la cible a été dépassée de 87 p. 100. En 2004, l'agence entend faire mieux en améliorant ses façons de faire.

Lors de l'enquête effectuée en octobre 2003 sur les véhicules lourds affectés au transport de marchandises, la conformité de l'état mécanique des véhicules PEP a été examinée. Il importe de signaler que plusieurs des mouvements de transport composant l'échantillon ont des véhicules enregistrés au Programme d'entretien préventif. Encore une fois, la proportion de véhicules conformes est nettement plus élevée en ce qui a trait aux véhicules inscrits au PEP (52 p. 100) qu'en ce qui concerne l'ensemble des véhicules (39,2 p. 100). Il faut aussi rappeler que le taux de défectuosité mécanique majeure des véhicules inscrits au PEP est plus bas (9,3 p. 100) que celui observé pour tous les véhicules (13,5 p. 100). Cette situation fait des véhicules inscrits au PEP un sous-groupe de l'ensemble des véhicules plus conforme que les autres.



Source des données : Société de l'assurance automobile du Québec, Rapport de l'enquête sur la conformité des mouvements de transport routier de marchandises en 2003.

ORIENTATION STRATÉGIQUE : DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION :
Appuyer les objectifs de la Société de l'assurance automobile du Québec, du ministère des Transports du Québec, du ministère du Revenu du Québec et du ministère de l'Environnement du Québec

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Contribuer à l'objectif de la SAAQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Accroître les vérifications mécaniques complètes

CIBLE 2003 : Augmenter de 10 p. 100 le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route

RÉSULTAT : Cible atteinte à 99 p. 100

COMMENTAIRES : Les résultats détaillés sont les suivants :

	RÉSULTATS							
INDICATEUR	**2001**		**2002**		**Cible 2003**	**2003**		
Taux d'accroissement des vérifications mécaniques complètes*	17 011 / 15 963	1,07	17 736 / 17 011	1,04	1,10	18 915 / 17 350*	1,09	

Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes de véhicules de l'année en cours, par rapport à celui de l'année précédente.

* Les données publiées en 2002 et qui portaient sur les années 2000 à 2002 étaient surévaluées. Lorsqu'une vérification mécanique d'un véhicule nécessitait plus d'un certificat de vérification mécanique (CVM), le système informatique générait autant de vérifications mécaniques qu'il y avait de CVM. Le compte était réalisé sur les CVM. Une correction partielle a été effectuée en 2003. Le tout sera corrigé au cours de l'année 2004, et ce, pour les années 2000 à 2003.

L'agence souhaitait augmenter à 19 085 (10 p. 100) le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route. L'agence a effectué 18 915 vérifications mécaniques complètes, ce qui représente une augmentation de 9 p. 100 par rapport à l'année 2002. L'agence a atteint 99 p. 100 de son objectif. L'état mécanique des véhicules est un aspect important de la sécurité routière. Au cours des trois dernières années, Contrôle routier Québec a fait des efforts intéressants pour augmenter le nombre de vérifications mécaniques complètes effectuées sur route. En 2003, l'agence a en effet effectué près de 3 000 vérifications mécaniques complètes de plus que ce qu'elle avait effectué en 2000.

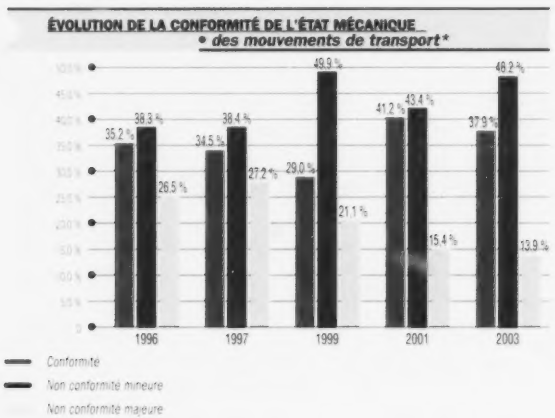
OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Contribuer à l'objectif de la SAAQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Mesurer le taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de marchandises

CIBLE 2003 : Obtenir le rapport de l'enquête sur les véhicules lourds affectés au transport de marchandises

RÉSULTAT : Cible atteinte à 100 p. 100

COMMENTAIRES : Tous les deux ans, Contrôle routier Québec mène, en collaboration avec la Société, une enquête sur les véhicules lourds affectés au transport de marchandises. Cette enquête, qui a eu lieu au cours du mois d'octobre, a été faite à partir d'un échantillon aléatoire d'environ 2 000 mouvements de transport. La diminution amorcée en 1999 (21,1 p. 100) du nombre de mouvements de transport qui révèlent un état mécanique comportant une défectuosité majeure, s'est poursuivie en 2003 (13,9 p. 100). Le graphique suivant en témoigne :



Source : Société de l'assurance automobile du Québec, Rapport de l'enquête sur la conformité des mouvements de transport routier de marchandises en 2003.

* Il importe de souligner qu'un mouvement de transport est différent d'un véhicule. Le lecteur peut consulter le lexique de l'annexe 2 qui définit un mouvement de transport.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Contribuer à l'objectif de la SAAQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Développer une méthodologie pour mesurer le taux de non-conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de personnes

CIBLE 2003 : Produire la méthodologie

RÉSULTAT : Cible atteinte à 100 p. 100

COMMENTAIRES : À la fin de l'année 2003, la méthodologie pour mesurer le taux de non-conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de personnes a été déposée. Une mesure sera effectuée en 2004.

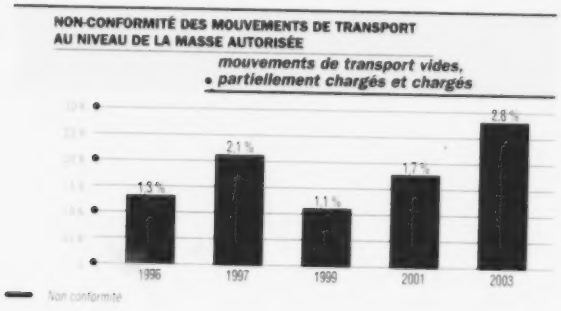
OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Contribuer aux objectifs du MTQ à l'égard de la protection du réseau routier québécois

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Mesurer le respect des normes sur la charge chez les véhicules lourds affectés au transport de marchandises

CIBLE 2003 : Obtenir le rapport sur l'enquête des véhicules lourds affectés au transport de marchandises

RÉSULTAT : Cible atteinte à 100 p. 100

COMMENTAIRES : L'évaluation de la conformité de la masse des mouvements de transport a été effectuée au cours de l'enquête sur les véhicules lourds affectés au transport de la marchandise. Parmi tous les mouvements de transport qui circulent sur la route, 2,8 p. 100 ne sont pas conformes quant à la masse. En 2003, cette proportion a atteint un sommet, bien qu'on ne puisse parler d'une hausse significative depuis 2001. Le graphique suivant illustre la non-conformité des mouvements de transport en ce qui a trait à la masse autorisée :



Source des données : Société de l'assurance automobile du Québec, Rapport de l'enquête sur la conformité des mouvements de transport routier de marchandises en 2003.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Contribuer aux objectifs du ministère du Revenu à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Revoir l'entente avec le ministère du Revenu

CIBLE 2003 : Signer une entente avec le Ministère

RÉSULTAT : Cible non atteinte

COMMENTAIRES : En décembre 2002, le ministère du Revenu a manifesté l'intention de revoir l'entente actuelle afin d'y ajouter de nouveaux objets de contrôle dont il voudrait déléguer l'application à Contrôle routier Québec. Des discussions avec le ministère du Revenu ont eu lieu cette année. Des rencontres, prévues au cours de l'année 2004, devraient permettre de répondre aux nouvelles demandes du Ministère.

ORIENTATION STRATÉGIQUE : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION :
Assurer une planification adéquate de la main-d'œuvre

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 : Améliorer le processus de planification de la main-d'œuvre

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 : Développer les profils de compétences pour les quatre corps d'emploi suivants :

1- Sergent
2- Contrôleur routier
3- Inspecteur en vérification mécanique
4- Enquêteur

CIBLE 2003 : Développer les quatre profils de compétences

RÉSULTAT : Cible atteinte à 40 p. 100

COMMENTAIRES : L'agence a complété l'élaboration du profil de compétences des contrôleurs routiers. L'analyse en situation de travail des sergents a été complétée en septembre. Cependant, l'acceptation de l'intégration des corps d'emploi par le Conseil du trésor (directive no. 199966), en juin dernier, a occasionné la suspension des travaux d'élaboration des profils de compétences des sergents, des inspecteurs en vérification mécanique ainsi que des enquêteurs. Après l'intégration des corps d'emploi, les employés des quatre corps d'emploi prendront alors le titre de contrôleurs routiers et conserveront leur statut juridique d'agents de la paix. Avant de reprendre les travaux, la Vice-présidence au contrôle routier devra statuer sur l'organisation du travail. L'élaboration des profils de compétences reprendra en 2004.

ORIENTATION STRATÉGIQUE : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION :
Promouvoir la formation

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 :	Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances
OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 :	Élaborer et bonifier les programmes de formation en fonction des profils de compétences
CIBLE 2003 :	Élaborer quatre profils de formation en fonction des profils de compétences
RÉSULTAT :	Aucune action entreprise dans ce dossier
COMMENTAIRES :	Les profils de compétences n'ont pu être achevés, en raison de l'intégration des corps d'emploi. En conséquence, les profils de formation déjà existants pour les contrôleurs routiers, les inspecteurs en vérification mécanique et les enquêteurs seront bonifiés lorsque les profils de compétences auront été développés. Quant au profil de formation des sergents, il sera élaboré après la réalisation de son profil de compétences. Ce projet est reconduit dans le Plan d'action 2004.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2005 :	Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances
OBJECTIF DU PLAN D'ACTION 2003 :	Élaborer des moyens de formation performants
CIBLE 2003 :	Choisir les outils de formation performants au meilleur coût
RÉSULTAT :	Cible atteinte à 100 p. 100
COMMENTAIRES :	Durant l'année, l'agence a entrepris l'évaluation de différents outils utilisant l'approche de la formation en ligne. Un projet pilote a été élaboré à l'aide d'une partie de la formation sur les normes de charges et de dimensions. Au début septembre, des directeurs de service ainsi que quelques sergents ont testé cette formation. Ensuite, chaque service de contrôle routier a validé cette formation, ce qui a permis de vérifier l'efficacité et la convivialité de l'application pour les utilisateurs. En 2004, deux formations en ligne seront préparées. De plus, une structure sera mise en place quant à l'utilisation et au suivi de ces cours.

L'ÉTALONNAGE CONCURRENTIEL

Afin de dégager les meilleures pratiques d'affaires en matière de contrôle routier, Contrôle routier Québec a poursuivi en 2003 un projet d'étalonnage concurrentiel amorcé en 2001. Ainsi, après avoir développé une méthodologie d'étalonnage, l'agence avait procédé en 2002 à la rencontre de onze partenaires agissant dans le même domaine qu'elle.

Ces derniers avaient accepté de lui fournir les informations nécessaires lui permettant de comparer ses pratiques d'affaires aux leurs. Rappelons que ces partenaires sont l'Ontario et la Colombie-Britannique, la Federal Motor Carrier Safety Administration (l'équivalent américain du ministère des Transports), la Californie, l'Illinois, l'Indiana, le Michigan, le Minnesota, la Pennsylvanie, l'Ohio et Washington.

À l'analyse de ces premiers résultats, la Californie se démarquait très nettement des autres juridictions en ce qui concerne les résultats de ses opérations. Une rencontre a eu lieu à la mi-novembre afin de valider ces informations et d'en connaître davantage sur les pratiques d'affaires de la *California Highway Patrol – Commercial Vehicle Section*.

Ainsi s'amorçait la deuxième phase qui se poursuivra en 2004 par divers contacts auprès des autres partenaires.

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La clientèle que dessert l'agence est très vaste et diversifiée. Pensons par exemple aux associations, aux propriétaires, aux exploitants et aux entreprises accréditées au Programme d'entretien préventif (PEP) parmi tous les intervenants de l'industrie du transport de marchandises et celle du transport des personnes.

Au cours du premier trimestre de 2003, Contrôle routier Québec publiait sa première Déclaration de services aux citoyens (DSC). Bien que l'agence ait adhéré entièrement à la DSC de la Société, elle met en relief, dans sa propre DSC, le caractère particulier des services qu'elle offre à sa clientèle. Les engagements de sa déclaration de services sont présentés à l'annexe 4.

Au cours du dernier trimestre, l'agence a commandé un sondage à une firme externe. Les informations fournies par ce sondage viennent compléter celles fournies par le système de suivi des plaintes et le système de suivi des courriers électroniques; ces différentes informations permettent donc à l'agence de déposer une première reddition de comptes sur le respect de ses engagements.

Dans le but de bonifier la qualité de ses services, l'agence entamait une démarche, au printemps 2003, pour établir son guide d'amélioration des services à la clientèle en soumettant sa Déclaration de services aux citoyens aux employés de ses services opérationnels. Ceux-ci étaient invités à poser un diagnostic sur la situation actuelle, à établir des priorités d'amélioration et à identifier des activités à réaliser afin de bonifier ses services. Une synthèse de leurs recommandations a été faite d'où émane le guide d'amélioration des services à la clientèle dans lequel chaque direction s'engage à mettre en place des activités afin d'atteindre les objectifs fixés.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Étant rattachée à la Société, l'agence a bénéficié de l'implantation du nouveau système de suivi des plaintes mis en place en mai 2003. Ce nouveau système permet la saisie, par chacun des services, des plaintes qu'il reçoit, ce qui favorise une plus grande fiabilité et une exactitude améliorée en ce qui concerne l'inscription et le traitement des plaintes.

Les plaintes reçues verbalement ou par écrit peuvent porter sur les produits et les services offerts par les employés de l'agence ou sur les services rendus par les mandataires en vérification mécanique; elles peuvent aussi consister en des dénonciations. Soulignons que toutes les plaintes font l'objet d'un suivi rigoureux et que l'agence porte une attention particulière au suivi des dénonciations, ce qui lui permet de répondre à une préoccupation des citoyens.

Le tableau 1 rend compte du nombre de plaintes enregistrées au système. On y retrouve le respect de l'engagement relatif aux plaintes tel qu'il apparaît dans la Déclaration de services aux citoyens : « Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables ».

La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception a été envoyé au requérant ou qu'un premier contact a été fait. Notons que, dans le calcul de l'indicateur de l'agence, les plaintes relatives aux mandataires en vérification mécanique et les dénonciations touchant des personnes ou des entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération.

Tableau 1

INDICATEUR	2001	RÉSULTATS 2002		Cible 2003	2003	
Pourcentage de prise en charge des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	N.D.	55/58	95 %	100 %	49/50	98 %

Cet indicateur désigne le nombre de plaintes enregistrées en regard des produits et des services qui ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables sur le nombre total de plaintes enregistrées.

Le pourcentage de prise en charge des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables est de 98 p. 100 comparativement à la prévision de 100 p. 100. Le délai de prise en charge n'a pas été respecté dans le cas d'une seule plainte (19 jours).

Afin de mieux refléter les dispositions qui ont été prises dans la Déclaration de services aux citoyens de la Société, un plus grand nombre de motifs de plainte est maintenant disponible. Le tableau 2 présente les motifs des plaintes enregistrées au cours des deux dernières années. Bien que le système permette l'inscription de plusieurs motifs différents pour une même plainte, seul le motif principal de la plainte est retenu pour la compilation. Notons que les nouveaux choix de motifs mis en place en 2003 sont ombragés.

Tableau 2

STATISTIQUES DES MOTIFS DES PLAINTES ENREGISTRÉES POUR CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Motif	2002	2003
Attitude	32	26
Confidentialité		1
Compétence		2
Correction	2	0
Coût produit et service		1
Courtoisie		2
Décision - désaccord	13	4
Demande d'informations	2	0
Demande/remboursement	1	0
Équité et confidentialité		3
Minimiser la durée d'intervention		1
Opinion - jugement	2	1
Qualité produits/services	6	3
Renseignements fiables		1
Réparation désirée		1
Respect et courtoisie		1
Revendications		3
TOTAL	**58**	**50**

Enfin, il est utile de préciser que la Vice-présidence au contrôle routier vise l'excellence dans la qualité des services offerts à sa clientèle et à ses partenaires. Son personnel rend ses services dans le respect du guide d'éthique que le lecteur peut consulter à l'annexe 5.

LES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens de Contrôle routier Québec se divise en deux sections. La première concerne la qualité de ses relations avec sa clientèle. La deuxième porte plus spécifiquement sur ses communications avec ses clients au téléphone, à ses bureaux administratifs, par courrier postal et par courrier électronique.

Voici, en fonction de chacun des engagements, les performances de la Vice-présidence lors de sa prestation de services et les résultats du sondage reflétant le degré de satisfaction des répondants lors de leurs divers contacts avec l'agence. Pour le sondage, 1 154 conducteurs ayant été interceptés par des contrôleurs routiers au cours des six mois précédant le sondage ont été consultés. Soulignons que ces personnes sont des conducteurs de camions, d'autobus ou de taxis. Les conducteurs de camions représentent 93 p. 100 du total des répondants, les conducteurs d'autobus 6 p. 100 et les taxis 1 p. 100. De plus, 27 p. 100 des répondants sont aussi propriétaires exploitants de leur propre véhicule. La marge d'erreur d'échantillonnage maximale sur les résultats du sondage estimés pour l'ensemble des répondants est de 2,9 p. 100, au niveau de confiance de 95 p. 100. Au cours des prochaines années, les autres intervenants de l'industrie devraient être approchés lors d'une nouvelle étude.

Concernant nos relations avec vous

Des 1 154 répondants au sondage, 140 ont déjà appelé Contrôle routier Québec et 356 d'entre eux se sont présentés à un bureau ou à un poste de pesée.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	SATISFACTION
Nous vous accordons toute notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie	92 %

Les répondants jugent que le respect et la courtoisie démontrés par les contrôleurs routiers lors de leur dernière interception sont satisfaisants (62 p. 100) ou très satisfaisants (30 p. 100).

De plus, bien qu'ils soient peu nombreux à avoir utilisé le service téléphonique, nous avons demandé l'opinion des répondants qui avaient déjà appelé l'agence concernant leur appréciation du respect et de la courtoisie à l'égard de ce service. Parmi eux, 43 p. 100 se disent très satisfaits et 50 p. 100 sont satisfaits du respect et de la courtoisie démontrés lors de leur conversation téléphonique.

Le respect et la courtoisie sont des aspects de la prestation de service fort importants pour nos clients. En effet, mentionnons que des 50 plaintes enregistrées au cours de l'année 2003, 26 plaintes portaient sur l'attitude, deux plaintes portaient sur la courtoisie et une plainte portait sur le respect.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit	Voir texte

Aucune question ne portait directement sur ce point. Cependant, en terme d'accessibilité, le sondage nous révèle que des répondants se sont présentés à un bureau ou à un poste de pesée, et que, dans 82 p. 100 des cas, ils ont été référés à un membre du personnel qui a su les aider.

Par ailleurs, parmi les clients interrogés qui avaient déjà appelé un bureau de Contrôle routier Québec, 70 p. 100 ont pu parler à une personne immédiatement, alors que 26 p. 100 ont atteint une boîte vocale et 4 p. 100 n'ont pas obtenu de réponse.

Engagement pris dans la Déclaration des services aux citoyens	SATISFACTION
Nous traitons votre dossier avec équité	92 %
et confidentialité	91 %

Les résultats du sondage démontrent que les conducteurs sont satisfaits (66 p. 100) ou très satisfaits (26 p. 100) de l'équité dont fait preuve Contrôle routier Québec dans ses interventions.

Quant au respect de la confidentialité, le taux de satisfaction est de 91 p. 100; 26 p. 100 des répondants se disent très satisfaits. Soulignons que seulement 3 p. 100 sont insatisfaits ou très insatisfaits et que 6 p. 100 n'ont pas d'opinion sur cet aspect du service.

Selon la Loi sur la police (L.R.Q., c. P-13.1), les contrôleurs routiers ayant un statut de constable spécial sont soumis à une enquête de bonnes mœurs effectuée par le ministère de la Sécurité publique. L'acte de nomination de constable spécial doit être renouvelé selon les termes qui y sont prévus. Par conséquent, une nouvelle enquête devra être effectuée périodiquement. De plus, l'agence décidait au cours de l'année 2003 que tous ses employés opérationnels devaient se soumette à une enquête semblable s'ils agissent en tant qu'agent de la paix en vertu du Code de la sécurité routière. Ces enquêtes ont débutées en 2003 et se poursuivront en 2004.

Les employés de Contrôle routier Québec sont soumis au guide d'éthique spécifique à l'agence. Le lecteur peut le consulter à l'annexe 5. Ses administrateurs, quant à eux, sont soumis au même code d'éthique et de déontologie que les administrateurs de la Société. De plus, rappelons qu'en 2002 tous les employés de la Vice-présidence au contrôle routier, à l'instar de ceux de la Société, ont été invités à signer à titre volontaire un formulaire de déclaration de discrétion.

Enfin, soulignons que nos employés opérationnels reçoivent une formation spécifique sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

En 2003, quatre plaintes sur 50 portaient sur l'équité et la confidentialité.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	SATISFACTION
Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible	**93 %**

Dans la majorité des cas, soit 93 p. 100, le langage utilisé dans les communications est satisfaisant. De ce nombre, 30 p. 100 des répondants se disent très satisfaits.

Les contrôleurs routiers suivent différents cours sur la communication efficace avec la clientèle.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	SATISFACTION
Nous vous fournissons des renseignements sur lesquels vous pouvez vous fier	**89 %**

Les répondants ont dit qu'ils étaient satisfaits, de façon globale, de l'exactitude de l'information fournie dans une proportion de 89 p. 100 (25 p. 100 se disent très satisfaits).

Cependant, lorsqu'ils appellent Contrôle routier Québec, bien que 38 p. 100 se disent très satisfaits de l'information reçue, 22 p. 100 sont insatisfaits de la fiabilité des renseignements qu'ils reçoivent. Parmi eux, 9 p. 100 sont très insatisfaits. Cette insatisfaction peut être occasionnée, par exemple, lorsqu'un contrôleur refuse de donner son avis sur la charge ou la dimension d'un véhicule puisqu'il est très difficile d'apprécier la problématique au téléphone.

À propos de la fiabilité des informations fournies, l'agence avait déjà planifié, dans son guide d'amélioration des services, d'instaurer des moyens de contrôle visant l'application uniforme par les employés des règles et procédures d'ici à la fin de 2004. Ces moyens passent, notamment, par la révision des procédures et par l'envoi de notes informatisées.

Cette année, une seule plainte a été enregistrée en matière de fiabilité de l'information.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Dans la mesure de nos possibilités, nous nous engageons à intervenir spontanément pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route	**N/A**

De par sa nature même, cet engagement ne peut être évalué par un sondage. Dans le cadre de leur travail et dans la mesure du possible, les contrôleurs routiers peuvent prêter assistance sur les lieux d'un accident afin d'assurer, en cas d'urgence, la sécurité des usagers de la route. Les contrôleurs routiers suivent des cours de premiers intervenants et de premiers soins. De plus, soulignons que la Société, par l'intermédiaire des employés de la Vice-présidence au contrôle routier, est maintenant partenaire du programme Alerte Amber du Québec. Alerte Amber est un plan de coopération volontaire entre des partenaires médiatiques et les services policiers afin de retrouver rapidement un enfant qui a été enlevé.

Concernant nos communications avec vous par téléphone

Des 1154 répondants au sondage, 140 ont déjà appelé Contrôle routier Québec, alors que 35 d'entre eux ont dû laisser un message dans une boîte vocale.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	PROPORTION
Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	70 %

Seulement 12 p. 100 des conducteurs interrogés ont déclaré avoir appelé Contrôle routier Québec durant les heures de bureau. Parmi ceux ayant appelé, 70 p. 100 ont pu parler à une personne immédiatement, alors que 26 p. 100 ont dû laisser un message dans une boîte vocale et que 4 p. 100 n'ont pas obtenu de réponse. Conscient de cette problématique, Contrôle routier Québec a entrepris des démarches en vue d'améliorer ses systèmes téléphoniques et la prise des appels. Le dossier a été amorcé au printemps 2003 et des rencontres ont eu lieu avec différents services de Contrôle routier Québec et la Direction de la téléphonie de la Société. La présentation d'un rapport d'analyse par cette direction est prévue pour 2004.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	PROPORTION
Nous nous identifions clairement	77 %

Parmi les répondants qui ont téléphoné pendant les heures de bureau, 77 p. 100 disent que leur interlocuteur s'est clairement identifié. Cependant, 16 interlocuteurs (12 p. 100) ne l'ont pas fait. Notons que 11 p. 100 des conducteurs ne s'en souviennent plus ou refusent de répondre.

Parmi les répondants qui n'ont pas parlé à une personne et qui ont dû laisser un message dans une boîte vocale, 15 estiment que le message d'accueil est clair et indique bien à qui il faut s'adresser en cas de besoin. Pourtant, 14 répondants ne partagent pas cet avis. Cependant, la taille de l'échantillon ne permet pas de tirer des conclusions catégoriques quant à la qualité de cet aspect des services.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Nous vous dirigeons vers le bon interlocuteur	Voir texte

Aucune question n'a été posée en lien direct avec cet engagement. Toutefois, 94 p. 100 des cas, les conducteurs qui ont appelé l'agence, incluant ceux qui ont laissé un message à un répondeur, ont finalement pu parler à quelqu'un.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Nous retournons votre appel dans les 48 heures ou laissons un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau	Voir texte

L'agence ne s'est dotée d'aucun système de suivi de retour d'appel et nous ne pouvons tirer de conclusion significative des résultats obtenus par le sondage étant donné le faible nombre des répondants ayant laissé un message sur une boîte vocale. Notons toutefois que des 35 répondants ayant laissé un message à une boîte vocale, les deux tiers ont reçu un retour d'appel dans les 48 heures et que 43 p. 100 estiment que le message d'accueil est clair et indique bien à qui ils doivent s'adresser en cas de besoin.

Concernant nos communications avec vous à la réception dans nos bureaux administratifs

Des 1154 répondants au sondage, 356 se sont déjà présentés à un bureau de Contrôle routier Québec ou à un poste de pesée pour obtenir un renseignement.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Nous vous recevons à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Voir texte

Bien qu'aucune question n'ait été posée pour connaître la satisfaction à propos des heures d'ouverture, il importe de souligner que 31 p. 100 des répondants se sont déjà présentés à un bureau de Contrôle routier Québec ou à un poste de pesée pour obtenir des renseignements.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Nous vous annonçons dès votre arrivée auprès de la personne avec qui vous avez pris rendez-vous	Voir texte

L'arrivée de ceux qui ont pris un rendez-vous est annoncée dans 83 p. 100 des cas. Notons, cependant, qu'en raison de la très petite taille de l'échantillon (seulement six répondants), aucune conclusion significative ne peut être tirée de cette statistique.

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	PROPORTION
Nous vous dirigeons vers un membre du personnel qui pourra vous aider, dans la mesure du possible, si vous vous présentez sans rendez-vous	82 %

Des répondants qui se sont présentés à un bureau ou à un poste de pesée sans rendez-vous, 18 p. 100 n'ont pu être dirigés vers quelqu'un qui pouvait les aider. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que, bien souvent, tous les contrôleurs routiers et les sergents sont sur la route.

Concernant nos communications avec vous par courrier postal

Des 1 154 répondants au sondage, 21 ont déjà écrit par la poste à un bureau de Contrôle routier Québec.

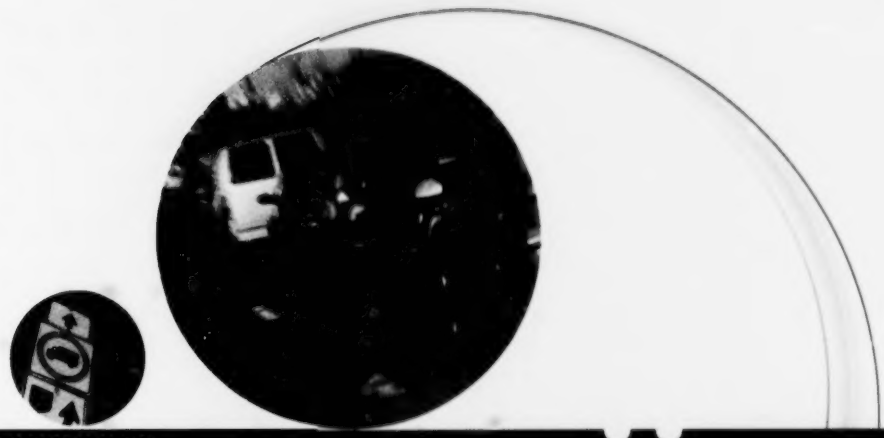
Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	
Nous répondons à votre correspondance (courrier postal) en 10 jours ouvrables	Voir texte

L'agence n'a mis en place aucun système de suivi de la correspondance. Par ailleurs, seulement 2 p. 100 des répondants du sondage ont déjà écrit par la poste à un de ses bureaux. Selon eux, la réponse aux demandes écrites se fait dans près des trois quarts des cas (71 p. 100) à l'intérieur des 10 jours ouvrables suivant la réception du courrier. Cependant, cela n'est pas le cas pour 14 p. 100 des répondants et les autres répondants ne se souviennent plus du délai de réponse. Ici encore, notons que l'échantillon n'est pas assez important pour que les résultats relatifs au temps de réponse soient significatifs.

Concernant nos communications avec vous par courrier électronique

Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens	PROPORTION
Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins	55 %

La Société transmet à chacune de ses vice-présidences les courriels qu'elle reçoit via l'adresse électronique publiée dans ses documents publics. Un système de compilation et de suivi des courriels reçus a été mis en place en mars 2003. C'est ainsi que la Vice-présidence au contrôle routier s'est vu acheminer 44 courriels au cours des 10 derniers mois de 2003. Pour 20 d'entre eux (45 p. 100) le délai de 48 heures a été dépassé. Mentionnons que des actions ont été posées afin d'améliorer notre performance. Celle-ci fera l'objet d'un suivi constant et les clients seront avisés si nous prévoyons dépasser le délai de 48 heures de traitement.



L'agence s'intègre dans le cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle est soumise à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur l'administration financière, de même qu'aux conventions collectives et autres lois et directives encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces mesures sont des balises qui assurent à son personnel, à la clientèle, aux divers intervenants et à la population que sa gestion est conforme aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence.

La gestion des ressources humaines

L'EFFECTIF

En 2003, l'effectif autorisé était de 519,48 équivalents temps complet (ETC), soit le même que celui des années 2001 et 2002. L'effectif se répartit de la façon suivante :

Tableau 3 : Effectif en équivalent temps complet (ETC)

	Effectif autorisé en			Effectif utilisé en		
Unités administratives	**2001**	**2002**	**2003**	**2001**	**2002**	**2003**
Vice-présidence au contrôle routier	466,15	466,15	466,15	445,42	462,40	455,86
Autres unités administratives de la Société de l'assurance automobile du Québec	53,33	53,33	53,33	53,33	54,92	53,31
Total global	519,48	519,48	519,48	498,75	517,32	509,17

En ce qui concerne les équivalents temps complets utilisés, Contrôle routier Québec a connu une diminution de 8,15 ETC en 2003 comparativement à 2002, soit une diminution de 1,6 p. 100.

Le tableau 4 présente le détail de l'effectif utilisé par corps d'emploi et par région durant l'année 2003.

Tableau 4 - Répartition de l'effectif utilisé par corps d'emploi et par région en équivalent temps complet (ETC)[1,2]

	Contrôleurs routiers	Préposés aux établissements accrédités (vérification mécanique)	Enquêteurs en entreprise	Cadres, professionnels, autres	Total
Direction territoriale – Régions centrales et périphériques				4,92	4,92
Service CR – Rimouski	6,23	2,00	1,00	2,55	11,78
Service CR – Chandler	3,29	1,00		1,50	5,79
Service CR – Rivière-du-Loup	6,06	2,00	0,63	2,08	10,77
Service CR – Saguenay	5,99	3,00	2,00	4,59	15,58
Service CR – Côte-Nord	4,13		0,01	1,40	5,54
Service CR – Lac-Saint-Jean	6,31	2,00	0,75	3,04	12,10
Service CR – Québec	22,13	4,02	2,08	4,56	32,79
Service CR – Chaudière-Appalaches	21,00	3,00	2,11	2,57	28,68
Service CR – Mauricie – Centre-du-Québec	10,64	2,73	1,25	4,45	19,07
Service CR – Estrie	14,82	4,01	2,53	2,83	24,19
Service CR – Outaouais	12,85	3,00	1,55	2,93	20,33
Service CR – Rouyn-Noranda – Témiscaminque	6,77	3,00	1,96	5,37	17,10
Service CR – Val d'Or – Nord-du-Québec	6,99			3,00	9,99
Total partiel Régions centrales et périphériques	**127,21**	**29,76**	**15,87**	**45,79**	**218,63**
Direction territoriale – Région Grand-Montréal				4,87	4,87
Service aux opérations régionales				6,00	6,00
Service CR – Laval – Laurentides – Lanaudière	20,01			2,00	22,01
Service CR – Montréal – Est	11,45			2,00	13,45
Service CR – Montréal – Ouest	12,90			1,99	14,89
Service CR – Longueuil	34,69			2,00	36,69
Service CR – Salaberry-de-Valleyfield	13,90			2,00	15,90
Service CR – Saint-Jean	14,23			1,51	15,74
Service de la vérification mécanique – Grand-Montréal		20,63	1,00	5,94	27,57
Enquêtes			10,56	2,00	12,56
Total partiel Région Grand-Montréal	**107,18**	**20,63**	**11,56**	**30,31**	**169,68**
TOTAL des directions territoriales	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**76,10**	**388,31**
Siège social				120,86	120,86
TOTAL 2003	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**196,96**	**509,17**
TOTAL 2002	**244,74**	**48,36**	**30,35**	**193,87**	**517,32**
TOTAL 2001	**238,59**	**46,56**	**33,93**	**179,67**	**498,75**

1 La répartition de l'effectif par région est présentée en fonction de la configuration des centres de services régionaux.

2 ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

Tableau 4 - Répartition de l'effectif utilisé par corps d'emploi et par région en équivalent temps complet (ETC)[1,2]

	Contrôleurs routiers	Préposés aux établissements accrédités (vérification mécanique)	Enquêteurs en entreprise	Cadres, professionnels, autres	Total
Direction territoriale – Régions centrales et périphériques				4,92	4,92
Service CR – Rimouski	6,23	2,00	1,00	2,55	11,78
Service CR – Chandler	3,29	1,00		1,50	5,79
Service CR – Rivière-du-Loup	6,06	2,00	0,63	2,08	10,77
Service CR – Saguenay	5,99	3,00	2,00	4,59	15,58
Service CR – Côte-Nord	4,13		0,01	1,40	5,54
Service CR – Lac-Saint-Jean	6,31	2,00	0,75	3,04	12,10
Service CR – Québec	22,13	4,02	2,08	4,56	32,79
Service CR – Chaudière-Appalaches	21,00	3,00	2,11	2,57	28,68
Service CR – Mauricie – Centre-du-Québec	10,64	2,73	1,25	4,45	19,07
Service CR – Estrie	14,82	4,01	2,53	2,83	24,19
Service CR – Outaouais	12,85	3,00	1,55	2,93	20,33
Service CR – Rouyn-Noranda – Témiscaminque	6,77	3,00	1,96	5,37	17,10
Service CR – Val d'Or – Nord-du-Québec	6,99			3,00	9,99
Total partiel Régions centrales et périphériques	**127,21**	**29,76**	**15,87**	**45,79**	**218,63**
Direction territoriale – Région Grand-Montréal				4,87	4,87
Service aux opérations régionales				6,00	6,00
Service CR – Laval – Laurentides – Lanaudière	20,01			2,00	22,01
Service CR – Montréal – Est	11,45			2,00	13,45
Service CR – Montréal – Ouest	12,90			1,99	14,89
Service CR – Longueuil	34,69			2,00	36,69
Service CR – Salaberry-de-Valleyfield	13,90			2,00	15,90
Service CR – Saint-Jean	14,23			1,51	15,74
Service de la vérification mécanique – Grand-Montréal		20,63	1,00	5,94	27,57
Enquêtes			10,56	2,00	12,56
Total partiel Région Grand-Montréal	**107,18**	**20,63**	**11,56**	**30,31**	**169,68**
TOTAL des directions territoriales	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**76,10**	**388,31**
Siège social				120,86	120,86
TOTAL 2003	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**196,96**	**509,17**
TOTAL 2002	**244,74**	**48,36**	**30,35**	**193,87**	**517,32**
TOTAL 2001	**238,59**	**46,56**	**33,93**	**179,67**	**498,75**

1 La répartition de l'effectif par région est présentée en fonction de la configuration des centres de services régionaux.

2 ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

La gestion des ressources matérielles et immobilières

En 2003, deux projets de développement de première importance retiennent l'attention, l'un à Rimouski et l'autre en Mauricie. En effet, deux aires de contrôle sont actuellement dans leur phase finale de construction, soit l'une à Pointe-au-Père, laquelle est située en bordure de l'autoroute 20 en direction ouest, et l'autre, à Saint-Wenceslas en direction sud sur l'autoroute 55.

La gestion des ressources informationnelles

Dans son *Rapport annuel de gestion 2002*, l'agence mentionnait que cinq bureaux de contrôle routier n'avaient pas accès à la technologie véhiculaire. Rappelons que le projet d'extension du véhiculaire consiste à mettre en place tous les éléments nécessaires pour permettre l'utilisation des systèmes informatiques dans les véhicules de patrouille. Cette année, le déploiement de l'infrastructure véhiculaire s'est poursuivi en Outaouais et à Rimouski.

Le déploiement a été réalisé respectivement en juin et en septembre. Les services de l'Abitibi, de Chandler et de la Côte-Nord demeurent toujours en attente de la nouvelle infrastructure de communication gouvernementale. En ce qui a trait à la Côte-Nord, l'été dernier deux véhicules ont été munis de la technologie véhiculaire utilisable dans les secteurs situés en bordure de la route 138 pour le moment.

Également, au cours de l'année 2003, s'est terminé un projet de conversion des applications du contrôle routier. Utilisé depuis 1995, l'atelier intégré de génie logiciel Seer*HPS® servait au développement et à l'entretien des applications de Contrôle routier Québec. En collaboration avec l'agence, la Société a commencé à mettre en place la suite Visual studio© de Microsoft™. Il s'agit, sans contredit, d'un projet de grande importance. Un projet à saveur technologique dont le défi était de taille et les risques, nombreux. Cette conversion n'a pas affecté le travail des contrôleurs routiers durant cette période.

Mentionnons aussi qu'en 2003, plusieurs projets informatiques ont été au cœur des préoccupations de l'agence. Rappelons, notamment, la révision des droits d'accès des employés aux systèmes informatiques et l'informatisation de la gestion des appels radio de sécurité.

La gestion des ressources financières

Au cours de l'année 2003, les dépenses liées au contrôle routier totalisent 49 111 291 $ par rapport à un budget de 52 840 800 $. Le tableau 5 présente les résultats financiers; il est suivi de notes expliquant les écarts avec les résultats de l'année 2002.

Tableau 5 - Rapport des dépenses de Contrôle routier Québec

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003 (en milliers de dollars)

	Dépenses 2002	Dépenses 2003	Budget 2003	Variation dépenses 2003/2002	Variation en %
Traitements et charges sociales	30 283	29 625	31 118	(658)	(2,17)
Frais de déplacement	1 435	1 320	1 620	(115)	(8,01)
Services administratifs et professionnels	1 842	1 717	2 093	(125)	(6,78)
Frais de communication	2 646	2 107	2 410	(539)	(20,37)
Information et publicité	143	156	223	13	9,09
Mobilier, agencement et équipement	780	508	1 037	(272)	(34,87)
Frais d'entretien	2 044	2 204	2 062	160	7,82
Loyers, taxes et électricité	1 696	1 712	1 826	16	0,94
Matériel informatique et bureautique	123	345	102	222	180,48
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	1 034	979	1 020	(55)	(5,31)
Impression, fournitures et autres dépenses	2 366	1 371	2 163	(995)	(42,05)
Amortissement des immobilisations	1 718	2 602	2 363	884	51,45
Total partiel excluant les frais généraux	46 110	44 646	48 037	(1 464)	(3,17)
Frais généraux	4 611	4 465	4 804	(146)	(3,17)
TOTAL	**50 721**	**49 111**	**52 841**	**(1 610)**	**(3,17)**

Les dépenses de 2003 ont diminué de 1,6 million de dollars (3,17 p. 100) par rapport à celles de 2002. En ce qui concerne la baisse des dépenses de traitements et charges sociales (0,658 M$), elle est reliée à l'utilisation de 8,15 ETC de moins qu'en 2002 ainsi qu'à la réduction du temps supplémentaire payé. Quant aux frais de communication, les dépenses moins élevées (0,539 M$) s'expliquent principalement par des acquisitions d'équipement moindres qu'en 2002.

On peut noter une réduction des dépenses d'impression, fournitures et autres dépenses en 2003 (0,995 M$). Celle-ci est due à la diminution des activités de formation liées à la baisse de l'effectif ainsi qu'à une réduction des coûts relatifs aux vêtements de travail. Les coûts moins élevés pour les vêtements de travail s'expliquent par des dépenses engagées en 2002 non récurrentes en 2003 reliées au remplacement de l'uniforme. Des améliorations moins nombreuses aux immeubles locatifs ainsi que des achats d'équipement de bureau moins élevés ont entraîné une réduction des dépenses de mobilier, agencement et équipement (0,272 M$).

Entre 2002 et 2003, certaines dépenses ont augmenté, dont les dépenses de matériel informatique et bureautique (0,222 M$) et l'amortissement des immobilisations (0,884 M$). Le remplacement d'ordinateurs désuets en 2003 et l'acquisition plus importante de biens en immobilisation au cours des dernières années expliquent ces augmentations.

L'échange de services

La Vice-présidence au contrôle routier fournit des services aux autres vice-présidences et elle en reçoit de leur part.

Les services offerts par l'agence sont des services d'expertise et des services d'information nécessaires à l'évolution du domaine de la sécurité routière et à l'application de certaines lois. Ces services non exhaustifs sont rendus au moyen d'ententes de services :

- la détermination des problèmes d'application liés aux lois et règlements;
- la validation de l'applicabilité des modifications législatives et réglementaires;
- la participation aux comités de travail et aux tables de concertation avec l'industrie;
- l'alimentation du dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'expertise pour l'évaluation de certains dossiers de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds;
- l'accès en direct restreint à certaines composantes des systèmes Assistance aux interventions sur route (AIR) et Assistance aux interventions en entreprise (AIE);
- l'utilisation de l'unité mobile (poste de contrôle mobile) par la Direction des ressources matérielles dans le cas de situations de crise.

Différentes unités administratives de la Société fournissent des services de soutien en matière de :

- services au personnel;
- ressources matérielles et immobilières;
- ressources financières;
- ressources informationnelles;
- services juridiques;
- vérification et enquêtes;
- études statistiques;
- communications et relations publiques;
- information sur les titulaires des permis exigés.

LA LISTE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE :

- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers
- Ententes de réciprocité avec les États américains
- Entente (1995) canadienne sur l'immatriculation des véhicules
- Règlement sur les permis
- Règlement sur les points d'inaptitude
- Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière
- Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers
- Arrêté du ministre des Transports du 5 novembre 1998 concernant l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées
- Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière
- Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances
- Règlement sur le permis spécial de circulation
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier
- Règlement sur les normes d'arrimage
- Règlement sur le transport des matières dangereuses

LOI SUR LES TRANSPORTS

- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'Aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

- Règlement sur les services de transport par taxi

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

LOI CONCERNANT LES TRANSPORTS ROUTIERS EFFECTUÉS PAR DES ENTREPRISES EXTRA-PROVINCIALES

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS

- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants

LE LEXIQUE

PRODUITS

Définitions

L'attestation PEP confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. L'attestation PEP est délivrée à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par un inspecteur en vérification mécanique.

Un avis de vérification mécanique rappelle à un propriétaire de véhicule routier qu'il a l'obligation de soumettre son véhicule à la vérification mécanique. Tous les six mois (pour les transporteurs de personnes) ou une fois l'an (pour les transporteurs de biens et de marchandise), la Société envoie systématiquement un avis à tout propriétaire. Cependant, à la suite d'un contrôle sur route, un contrôleur routier peut donner un avis avec un délai de 48 heures.

Le certificat d'immatriculation temporaire autorise la mise en circulation sur un chemin public d'un véhicule routier pour une période de temps déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé hors du Québec, mais non conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le certificat de vérification mécanique (CVM) est rédigé par le contrôleur routier ou par l'inspecteur en vérification mécanique lorsqu'ils constatent, à l'occasion d'une vérification sur route, des défectuosités majeures ou mineures qui découlent du Règlement sur la vérification mécanique. Des mandataires de la Société peuvent également délivrer les CVM à la suite d'une vérification mécanique visée par le programme de vérification mécanique périodique.

Le certificat restreint (taxe sur les carburants) est délivré par les contrôleurs routiers à une personne qui effectue un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de marchandise sans posséder un permis IFTA ou un certificat de voyage occasionnel selon la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Un constat d'infraction est remis en main propre par les contrôleurs routiers à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites seront intentées. Des infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et à la Loi concernant les services de transport par taxi.

Le rapport d'infraction général est rédigé, puis il est transmis au ministère concerné (ministère de la Justice, ministère des Transports ou ministère du Revenu) pour qu'il intente des poursuites contre un contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les enquêteurs en entreprise lorsqu'ils détectent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers lorsque aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant au moment de la constatation de l'infraction.

Un sommaire d'inspection est rédigé, puis il est transmis au ministère concerné (ministère de la Justice ou ministère des Transports) par les enquêteurs à la suite d'une inspection faite en entreprise. Le déroulement de l'inspection, les résultats de l'inspection, les infractions et les recommandations sont consignés au sommaire d'inspection joint au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé au service de contrôle routier.

Autres définitions

La conformité du véhicule regroupe l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route pour s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Les mandataires en vérification mécanique sont accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par un programme de vérification mécanique périodique et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat en vérification mécanique comportant une défectuosité mineure ou majeure.

Un mandat est un contrat passé entre la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : lourd et léger. Un contrat peut être agrémenté d'une ou plusieurs annexes permettant d'exploiter une unité mobile ou d'effectuer l'expertise technique pour le compte de la Société ou les deux à la fois.

Un mouvement de transport se définit comme le déplacement d'un véhicule ou d'un ensemble de véhicules transportant des biens ou des personnes entre son point de départ et sa destination.

Le transport de personnes inclut le transport par autobus ou minibus ainsi que le transport par taxi ou par limousine.

Le transport de biens fait référence au transport par camion de tout type de transport de biens ou de marchandise.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

EXTRAIT DU PLAN TRIENNAL 2003-2005

Les objectifs du *Plan triennal 2003-2005* sont regroupés sous deux grandes orientations : des mesures de contrôle efficaces, et, une organisation performante et ouverte sur son milieu. Le tableau suivant présente un résumé des orientations stratégiques, des axes d'intervention, des objectifs ainsi que des indicateurs qui s'y rattachent.

ORIENTATION STRATÉGIQUE : DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS STRATÉGIQUES
Accroître l'efficacité des contrôles	Optimiser la couverture du territoire	Déposer une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport
	Accentuer le repérage des contrevenants	Atteindre 42 p. 100 de mouvements de transport non conformes repérés
	Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Produire deux rapports par année à compter de 2004
	Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif	Atteindre 100 p. 100 d'entreprises PEP visitées pour un contrôle de qualité suite à une non-conformité mécanique majeure sur route
Appuyer les objectifs de la SAAQ, du ministère des Transports du Québec, du ministère du Revenu du Québec et du ministère de l'Environnement du Québec	Contribuer à l'objectif de la SAAQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd en 2005	Réduire à 18 p. 100 la non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de marchandises
	Contribuer aux objectifs du MTQ à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesurer le taux de respect des normes sur les charges par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises
	Contribuer aux objectifs du ministère du Revenu à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Revoir l'entente avec le MRQ
	Convenir avec le ministère de l'Environnement d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	Convenir d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

ORIENTATION STRATÉGIQUE : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR LE MILIEU

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS STRATÉGIQUES
Assurer une planification adéquate de la main-d'œuvre	Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Développer des plans de relève et des profils de compétence
Promouvoir la formation	Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer un plan de développement des ressources humaines

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Sur la base de nos règles d'éthique qui sont le respect des personnes, le sens du devoir et l'intégrité dans nos interventions, nous nous engageons à :

- Vous accorder toute notre attention et à vous traiter avec respect et courtoisie;
- Vous faciliter l'accès aux services auxquels vous avez droit;
- Traiter votre dossier avec équité et confidentialité;
- Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible;
- Vous fournir des renseignements auxquels vous pouvez vous fier.

Dans la mesure de nos possibilités, nous nous engageons à intervenir spontanément pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Vous nous téléphonez ?

- Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- Nous nous identifions clairement;
- Nous vous dirigeons vers le bon interlocuteur;
- Nous retournons votre appel dans les 48 heures ou laissons un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau en vous indiquant à qui vous adresser en cas de besoin.

Vous vous rendez dans un de nos bureaux administratifs ?

- Nous vous recevons à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- Nous vous annonçons, dès votre arrivée, à la personne avec qui vous avez pris rendez-vous;
- Nous vous dirigeons vers un membre du personnel qui pourra vous aider, dans la mesure du possible, si vous vous présentez sans rendez-vous.

Vous nous écrivez ?

Par courrier postal :

Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins.

Par courrier électronique :

Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins (pour des raisons de protection des renseignements personnels, il est possible que notre réponse fasse référence à une lettre devant suivre par la poste).

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services ?

Chaque membre de notre personnel peut vous prêter assistance et veiller à ce que vos commentaires ou vos plaintes soient acheminés au bon endroit pour traitement. Vous pouvez vous adresser directement à l'un de nos bureaux.

Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables.

LE GUIDE D'ÉTHIQUE

Les employés de Contrôle routier Québec sont soumis au guide d'éthique présenté ci-après. Ses administrateurs, quant à eux, sont soumis au même code d'éthique et de déontologie que les administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec.

1. INTRODUCTION

Le guide d'éthique de la Vice-présidence au contrôle routier est une adaptation du ***Guide d'éthique de la Société de l'assurance automobile du Québec*** au contexte spécifique du contrôle routier. Il vise à spécifier les engagements et à préciser la conduite professionnelle attendue du personnel, en ce qui concerne :

- les interventions auprès de la population, des clients et des contrevenants;
- le respect des personnes;
- le sens du devoir;
- l'intégrité dans les interventions :
  - la confidentialité;
  - l'honnêteté;
  - l'impartialité;
  - l'absence de conflit d'intérêts;
  - le refus de gratifications;
  - la dénonciation d'actes illégaux.

2. L'ÉTHIQUE : UNE DÉFINITION

Pour la Vice-présidence au contrôle routier, l'éthique a trait à un ensemble de valeurs ainsi qu'à une conduite qui favorisent une prise de décision objective, de même que l'adoption de comportements honnêtes et responsables dans l'exercice des fonctions.

3. À PROPOS DES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL AFFECTÉ À DES INTERVENTIONS AUPRÈS DE LA POPULATION, DES CLIENTS ET DES CONTREVENANTS

Quelle que soit l'intervention effectuée par la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel s'engage à adopter envers la population, ses clients et les contrevenants une attitude respectueuse et courtoise, autant dans les paroles que dans les gestes, sans discrimination ni harcèlement. L'usage des pouvoirs conférés par la loi s'effectue toujours avec pondération et mesure, de manière opportune et adaptée aux circonstances.

• LE RESPECT DES PERSONNES ET DE L'ORGANISATION

La loyauté et le respect des supérieurs, des collègues au travail et de toutes les personnes avec lesquelles le personnel doit collaborer sont des conditions essentielles à la réussite des communications. La solidarité envers l'organisation est également requise en toutes circonstances.

Les directives des supérieurs seront toujours respectées, sauf dans le cas où, manifestement, ces directives seraient illégales. Dans une telle éventualité, le personnel a le devoir de faire part de ses objections à l'autorité qui a donné la directive ou à toute autre autorité si l'explication fournie lui paraît insatisfaisante.

Les gestionnaires s'engagent à véhiculer, auprès de leurs employés, les valeurs de gestion de la Vice-présidence au contrôle routier, à leur faire connaître les orientations et les priorités établies, ainsi qu'à partager les renseignements qu'ils détiennent afin de permettre une plus grande responsabilisation du personnel.

• **LE SENS DU DEVOIR**

Le personnel s'engage à effectuer son travail selon les règles de l'art, c'est-à-dire avec l'expertise attendue d'une personne compétente et prudente. Il ne s'attribue pas des qualifications ou des pouvoirs qu'il ne possède pas.

Lorsqu'une infraction est constatée, elle doit dans tous les cas être évaluée afin de décider si un constat d'infraction doit être remis et si une autre action doit être entreprise.

Une vigilance continue doit être exercée afin d'assurer la sécurité du réseau routier. Même lorsqu'il n'est pas en devoir, tout contrôleur routier qui est en uniforme ou qui est à bord d'un véhicule identifié s'engage à intervenir spontanément, dans la mesure de ses possibilités, pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

Le contexte particulier des interventions, qui sont souvent de nature coercitive, **exige du personnel un contrôle constant de soi, dans les paroles comme dans les gestes**. Le personnel doit être en mesure de maîtriser toute situation, de percevoir les problèmes existants et potentiels et d'obtenir l'aide requise en cas de besoin.

L'usage de la force doit être proportionnel au but à atteindre et doit servir uniquement lorsque c'est absolument nécessaire, afin de protéger sa vie et celle du public.

• **L'INTÉGRITÉ DANS LES INTERVENTIONS**

Le principe d'intégrité dans les interventions suppose une conduite fondée sur la confidentialité, l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts, le refus de gratifications et la dénonciation d'actes illégaux.

• **LA CONFIDENTIALITÉ**

Sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le personnel est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions. Tout renseignement qui porte sur une personne physique, que ce soit le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, le numéro de permis de conduire et qui permet de l'identifier est un renseignement à caractère nominatif qui doit être gardé confidentiel par le personnel. De même, la consultation d'un dossier à des fins personnelles ne saurait être ni justifiée ni autorisée.

Cet engagement s'étend aux différents codes d'accès, mots de passe, clés et cartes d'accès qui sont attribués dans le cadre du travail et qui sont réservés à cette fin exclusivement.

L'orientation de la conduite relativement à la confidentialité peut être facilitée par le Guide d'application de la loi sur l'accès, de même que par la politique sur la sécurité informatique et la politique de l'utilisation de l'inforoute et du courrier électronique.

• **L'HONNÊTETÉ**

... SUR LE PLAN INTELLECTUEL

En raison de la confiance de la population envers la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel doit non seulement respecter les principes fondamentaux d'honnêteté et d'intégrité, mais en plus être au-dessus de tout soupçon. L'honnêteté consiste à intégrer la probité dans l'ensemble des actions. De plus, le personnel s'engage à accomplir les activités qui lui sont confiées, à maintenir à jour les connaissances acquises et à exécuter son travail en conformité avec le présent guide et les directives de la Vice-présidence.

Pour le personnel, l'honnêteté signifie également un engagement à être ponctuel, à respecter l'horaire de travail en vigueur dans l'unité et à se présenter au travail dans un état convenable, qu'il s'agisse de l'état psychologique, physique ou de la tenue vestimentaire. Pour plus de précision au sujet de la tenue vestimentaire, le personnel peut se reporter au Manuel des procédures administratives.

Les gestionnaires s'engagent à faire preuve d'intégrité à l'occasion du recrutement du personnel, de l'évaluation des employés, de la répartition des tâches et de l'orientation qu'ils donnent à leurs employés.

... SUR LE PLAN MATÉRIEL

Le personnel s'engage à refuser, pour lui-même ou pour un tiers, toute implication directe ou indirecte dans un acte illégal (vol d'argent, de matériel ou d'information, fraude, tentative de corruption, altération ou falsification de documents).

Le personnel s'engage à utiliser aux fins exclusives de son travail tout matériel mis à sa disposition et à s'en servir de manière appropriée.

• L'IMPARTIALITÉ

Dans l'accomplissement de ses devoirs, le personnel respectera et protégera la dignité humaine et les droits fondamentaux de la personne.

Le personnel s'engage à faire preuve d'objectivité et d'impartialité dans la prise de décisions et dans toutes ses activités. Il doit éviter toute préférence ou parti pris que ne sauraient motiver l'équité et la justice, et pouvant provenir de préjugés fondés sur le sexe, la race, la couleur, la religion ou les convictions politiques.

• L'ABSENCE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

En aucun temps, la position d'autorité ou le pouvoir dont bénéficie le personnel ne seront utilisés pour obtenir des gains ou des avantages personnels.

En raison de la nature des activités de la Vice-présidence au contrôle routier, certaines situations de conflits d'intérêts réels ou apparents peuvent se présenter. Un employé est en situation de conflit d'intérêts lorsque, dans un contexte donné, il a la possibilité de choisir entre ses propres intérêts et ceux de son employeur. Toute situation de conflit d'intérêts ou même d'apparence de conflit d'intérêts doit donc être évitée. En cas de doute, le personnel s'engage à signaler le cas à ses supérieurs afin de connaître l'attitude à adopter.

Cet engagement vise, entre autres, les cas où des proches (parents ou amis) sont mis en cause.

• LE REFUS DE GRATIFICATIONS

Étant rémunéré pour le travail qu'il accomplit, et en vertu de l'article 8 de la Loi sur la fonction publique, le personnel s'engage à refuser en tout temps toute gratification, tout cadeau ou toute considération de quelque nature que ce soit dans l'exercice de ses fonctions et qui pourraient provenir de clients ou de fournisseurs.

• LA DÉNONCIATION D'ACTES ILLÉGAUX

Aucune violation de la loi ou du présent code ne sera tolérée par le personnel qui s'y opposera vigoureusement, au meilleur de ses capacités. Toute personne qui a des raisons de penser qu'une violation du présent code s'est produite ou est sur le point de se produire, signalera le fait sans tarder aux autorités compétentes.

Toute tentative de corruption sera dénoncée immédiatement.

4. LE RESPECT DES ENGAGEMENTS

Il est de la responsabilité de tout le personnel de respecter ses engagements et de les appliquer dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

Le défaut de se conformer au présent code peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les éléments décrits dans ce code d'éthique constituent un engagement de tout le personnel de Contrôle routier Québec envers la population, ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

LES STATISTIQUES

Accidents impliquant un camion lourd

De janvier à septembre

	1999	2000	2001	2002	2003
Nombre d'accidents impliquant un camion lourd	10 394	9 457	8 877	9 020	9 333
Variation (%)		- 9 %	- 6,1 %	1,6 %	3,5 %

Accidents impliquant un autobus

De janvier à septembre

	1999	2000	2001	2002	2003
Nombre d'accidents impliquant un autobus[1]	1 291	1 233	1 220	1 306	1 280
Variation (%)		- 4,5 %	- 1,1 %	7 %	- 2 %

Mouvements de transport en infraction

	Résultats					
	2001		2002		2003	
Taux de mouvements de transport non conformes avec constat d'infraction ou rapport d'infraction général	29 513 / 112 067	26 %	32 074 / 114 226	28 %	26 252 / 110 141	24%

Le taux de mouvements non conformes avec constat d'infraction ou rapport d'infraction général se définit comme le nombre d'interventions de contrôle sur route conduisant à au moins un constat d'infraction ou rapport d'infraction général, par rapport au nombre total de mouvements de transport vérifiés.

1. Une mise à jour des données ayant été effectuée, une légère variation peut être constatée pour les années s'échelonnant de 2000 à 2002.

Répartition des mouvements de transport vérifiés sur route

Régions	Mouvements de transports vérifiés 2001	2002	2003
Direction territoriale – Régions centrales et périphériques			
Service CR – Chandler	1 985	1 740	1 297
Service CR – Chaudière-Appalaches	9 571	10 917	11 889
Service CR – Côte-Nord	2 616	1 902	1 849
Service CR – Estrie	6 150	6 864	7 648
Service CR – Lac-Saint-Jean	4 327	3 863	3 220
Service CR – Mauricie – Centre-du-Québec	6 459	5 287	4 915
Service CR – Outaouais	5 926	4 946	5 213
Service CR – Québec	12 340	10 780	11 818
Service CR – Rimouski	2 041	1 769	2 146
Service CR – Rivière-du-Loup	2 750	3 198	3 121
Service CR – Rouyn-Noranda – Témiscamingue	2 507	3 104	3 094
Service CR – Saguenay	4 304	3 216	3 799
Service CR – Val d'or – Nord-du-Québec	2 308	2 741	2 576
Total partiel	**63 284**	**60 327**	**62 585**
Direction territoriale – Région Grand-Montréal			
Service CR – Laval – Laurentides – Lanaudière	7 017	7 769	8 276
Service CR – Longueuil	14 702	15 033	12 615
Service CR – Montréal – Est	6 181	8 527	7 757
Service CR – Montréal – Ouest	5 656	4 887	4 478
Service CR – Saint-Jean	6 809	8 020	6 243
Service CR – Sallabery-de-Valleyfield	8 418	9 663	8 187
Total partiel	**48 783**	**53 899**	**47 556**
Total provincial	**112 067**	**114 226**	**110 141**

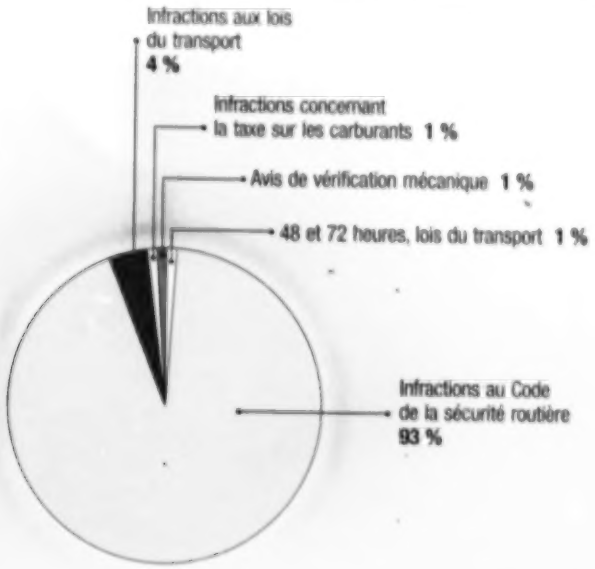
Répartition des mouvements de transport vérifiés sur route par type de transport

Type de transport	Mouvements de transports vérifiés 2001	2002	2003
Transport des personnes			
Écoliers	2 437	2 246	2 087
Taxis	1 916	1 535	2 050
Autobus	763	874	1 329
Total partiel	5 116	4 655	5 466
Transport des biens	100 559	102 877	100 822
Autres	6 392	6 694	3 853
Total provincial	112 067	114 226	110 141

Constats d'infraction et avertissements délivrés

	2001	2002	2003
Infractions au Code de la sécurité routière	34 703	37 799	30 154
Infractions aux lois du transport	1 814	1 457	1 441
Infractions concernant la taxe sur les carburants	450	501	398
Total partiel	**36 967**	**39 757**	**31 993**
Avis de vérification mécanique	286	237	211
48 et 72 heures, lois du transport	53	23	223
Total global	**37 306**	**40 017**	**32 427**

Constats d'infraction et avertissements délivrés en 2003



Répartition des constats d'infraction au Code de la sécurité routière

	2001	2002	2003
Surcharge	7 732	9 329	7 750
Infractions aux dispositions du Code de la sécurité routière à l'égard de la vérification mécanique	3 876	3 218	2 455
Infractions aux règles relatives aux véhicules et à leur équipement	4 546	6 260	4 088
Infraction aux heures de conduite et de travail	2 083	2 164	1 469
Absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par permis spécial	2 405	2 120	1 671
Dimension excédentaire	1 960	2 034	1 652
Arrimage inadéquat	1 692	1 575	1 198
Infraction aux dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses	477	407	712
Autres infractions (immatriculation, permis de conduire, signalisation routière, règles de circulation, etc.)	9 932	10 692	9 159
	34 703	**37 799**	**30 154**

Répartition des mouvements de transport vérifiés sur route

Régions	Mouvements de transports vérifiés 2001	2002	2003
Direction territoriale – Régions centrales et périphériques			
Service CR – Chandler	1 985	1 740	1 297
Service CR – Chaudière-Appalaches	9 571	10 917	11 889
Service CR – Côte-Nord	2 616	1 902	1 849
Service CR – Estrie	6 150	6 864	7 648
Service CR – Lac-Saint-Jean	4 327	3 863	3 220
Service CR – Mauricie – Centre-du-Québec	6 459	5 287	4 915
Service CR – Outaouais	5 926	4 946	5 213
Service CR – Québec	12 340	10 780	11 818
Service CR – Rimouski	2 041	1 769	2 146
Service CR – Rivière-du-Loup	2 750	3 198	3 121
Service CR – Rouyn-Noranda – Témiscaminque	2 507	3 104	3 094
Service CR – Saguenay	4 304	3 216	3 799
Service CR – Val d'or – Nord-du-Québec	2 308	2 741	2 576
Total partiel	**63 284**	**60 327**	**62 585**
Direction territoriale – Région Grand-Montréal			
Service CR – Laval – Laurentides – Lanaudière	7 017	7 769	8 276
Service CR – Longueuil	14 702	15 033	12 615
Service CR – Montréal – Est	6 181	8 527	7 757
Service CR – Montreal – Ouest	5 656	4 887	4 478
Service CR – Saint-Jean	6 809	8 020	6 243
Service CR – Sallabery-de-Valleyfield	8 418	9 663	8 187
Total partiel	**48 783**	**53 899**	**47 556**
Total provincial	**112 067**	**114 226**	**110 141**

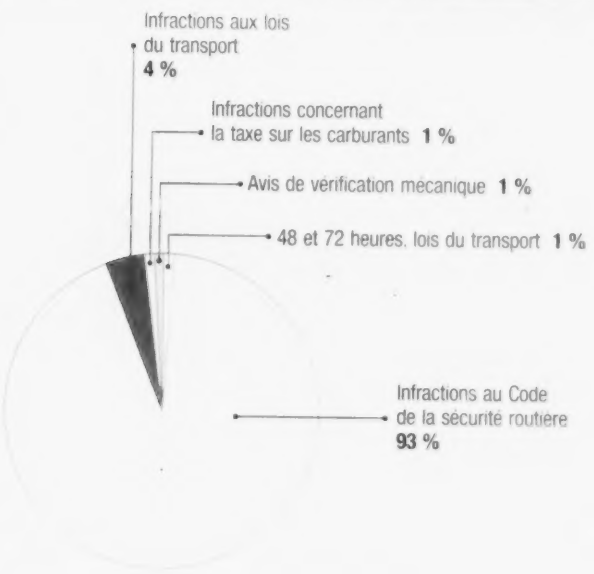
Répartition des mouvements de transport vérifiés sur route par type de transport

Type de transport	Mouvements de transports vérifiés 2001	2002	2003
Transport des personnes			
Écoliers	2 437	2 246	2 087
Taxis	1 916	1 535	2 050
Autobus	763	874	1 329
Total partiel	5 116	4 655	5 466
Transport des biens	100 559	102 877	100 822
Autres	6 392	6 694	3 853
Total provincial	112 067	114 226	110 141

Constats d'infraction et avertissements délivrés

	2001	2002	2003
Infractions au Code de la sécurité routière	34 703	37 799	30 154
Infractions aux lois du transport	1 814	1 457	1 441
Infractions concernant la taxe sur les carburants	450	501	398
Total partiel	**36 967**	**39 757**	**31 993**
Avis de vérification mécanique	286	237	211
48 et 72 heures, lois du transport	53	23	223
Total global	**37 306**	**40 017**	**32 427**

Constats d'infraction et avertissements délivrés en 2003



Répartition des constats d'infraction au Code de la sécurité routière

	2001	2002	2003
Surcharge	7 732	9 329	7 750
Infractions aux dispositions du Code de la sécurité routière à l'égard de la vérification mécanique	3 876	3 218	2 455
Infractions aux règles relatives aux véhicules et à leur équipement	4 546	6 260	4 088
Infraction aux heures de conduite et de travail	2 083	2 164	1 469
Absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par permis spécial	2 405	2 120	1 671
Dimension excédentaire	1 960	2 034	1 652
Arrimage inadéquat	1 692	1 575	1 198
Infraction aux dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses	477	407	712
Autres infractions (immatriculation, permis de conduire, signalisation routière, règles de circulation, etc.)	9 932	10 692	9 159
	34 703	**37 799**	**30 154**